

VERKOSTOJEN ÄÄNI KUULUVIIN -verkostojen kokemukset, odotukset ja tar- peet Malike-toimintaa kohtaan

Susanna Tero

Opinnäytetyö
Toukokuu 2013

Hoitotyön koulutusohjelma
Sosiaali-, terveys- ja liikunta-ala



JYVÄSKYLÄN AMMATTIKORKEAKOULU
JAMK UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES



Tekijä(t) TERO, Susanna	Julkaisun laji Opinnäytetyö	Päivämäärä 31.5.2013
	Sivumäärä 46	Julkaisun kieli Suomi
		Verkojulkaisulupa myönnetty (X)
Työn nimi Verkostojen ääni kuuluviin – verkostojen odotuksia ja tarpeita Malike-toimintaa kohtaan		
Koulutusohjelma Hoitotyön koulutusohjelma		
Työn ohjaaja(t) RAHUNEN, Eila-Marjatta		
Toimeksiantaja(t) Kehitysvammaisten Tukiliitto ry, Malike-toiminta.		
<p>Tiivistelmä</p> <p>Opinnäytetyön tarkoituksena oli kuvata verkostojen kokemuksia, odotuksia ja tarpeita Malike-toimintaa kohtaan. Malike on osa Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n toimintaa ilman diagnoosirajoja. Kohderyhmänä ovat vaikeavammaiset lapset ja aikuiset sekä heidän perheensä, lähi-ihmiset ja alan ammattilaiset. Päämääränä on edistää vaikeavammaisten ihmisten osallistumisen mahdollisuuksia.</p> <p>Opinnäytetyö on laatuun kohdistuva tutkimus, johon on yhdistetty kvantitatiivisen tutkimuksen elementtejä. Menetelmien yhdistäminen tuo tässä tutkimuksessa esiin tutkittavien näkökulmaa tarpeista, odotuksista sekä kokemuksista. Aineisto kerättiin internetpohjaisella Webropol-verkkokyselyllä.</p> <p>Tulosten perusteella Malikkeen verkostojen odotukset ja tarpeet toimintaa kohtaan ovat hyvin moninaisia. Odotukset vaihtelevat sen mukaan kenenkä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Odotukset toteutuvat kohtuullisen hyvin, vaikkakin toiminnan koetaan olevan osin riittämätöntä ja osalle vaikeasti saavutettavissa. Suurin osa vastaajista kokee tuntevansa Malike-toiminnan kohtuullisen hyvin. Toiminnalta odotetaan enemmän avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia sekä vertaistuen mahdollistavia retkiä luontoon eri vuodenaikoina. Koulutuksen osalta tarpeet kohdistuvat erityisesti opetustoimen henkilökunnalle ja sitä kautta oppilaitosyhteistyöhön erityiskoulujen kanssa. Toimintavälineiden saavuttavuuden parantamiseksi vuokrauspisteitä tarvitaan lisää ja lähemmäksi käyttäjiä. Tiedotusta odotetaan ensisijaisesti sähköisen verkstopostin ja kotisivujen kautta.</p> <p>Vastaajien näkemyksen mukaan laadukkaana Malike-toiminnan kriteerit ovat; asiantunteva ja ammattitaitoinen henkilökunta, laadukkaat ja monipuoliset toimintavälineet sekä jatkuvasti kehittyvä toiminta.</p> <p>Tulokisa voidaan hyödyntää Malike-toiminnan suunnittelussa, kehittämisessä ja arvioinnissa.</p>		
Avainsanat (asiasanat) Malike-toiminta, sidosryhmäajattelu, verkostotyö, moniammatillinen yhteistyö, asiakaslähtöisyys, asiakkaan kokema laatu		
Muut tiedot		



Author(s) TERO, Susanna	Type of publication Bachelor's Thesis	Date 31.5.2013
	Pages 46	Language Finnish
		Permission for web publication (X)
Title Making the networks heard – networks' expectations and needs concerning Malike activities		
Degree Programme Degree Programme in Nursing		
Tutor(s) RAHUNEN, Eila-Marjatta		
Assigned by Inclusion Finland KVTL, Malike activity		
<p>Abstract</p> <p>The purpose of this thesis was to describe the experiences, expectations and needs that networks had concerning Malike activities. Malike is part of KVTL's activities without diagnosis-based boundaries. Their target group consists of children and adults with severe disabilities, their families, people close to them and professionals. Malike's main goal is to promote opportunities for participation for people with severe disabilities.</p> <p>This thesis was a qualitative study that combined elements of a quantitative study. The combination of the elements in this study brings the subjects' points of view on their needs, expectations and experiences to the fore. The data was collected by using the Internet - based Webropol web questionnaire.</p> <p>Based on the results, the Malike networks' expectations and needs concerning the activities were varied. The expectations varied depending on from whose point of view the matter was examined. The expectations were met reasonably well, although the activities were found inadequate to some extent and difficult to reach for some people. Most of the respondents to the questionnaire felt that they were reasonably familiar with the Malike activities. They expected more events for testing functional devices. They also expected more nature trips all year round so that they could meet their peers. With regard to education, the needs focused on teaching staff and especially on collaboration with special schools. Concerning the improvement of accessibility to functional devices the respondents felt that more leasing outlets were needed and that they should be closer to the users. They also expected to receive information on Malike through the electric network mail and websites.</p> <p>The respondents felt that the criteria for high quality Malike activities were: personnel with expert professional skills, versatile and high-quality functional devices and constantly evolving activities.</p> <p>The results of this study can be used to design, develop and evaluate the Malike activities.</p>		
Keywords Malike activities, interest group thinking, networking, multi-professional co-operation, client-oriented approach, quality as experienced by clients		
Miscellaneous		

SISÄLTÖ

1 JOHDANTO.....	3
2 MALIKE-TOIMINTA	5
3 TEOREETTINEN PERUSTA.....	7
3.1 Sidosryhmäajattelu	7
3.2 Verkostotyö	8
3.3 Moniammatillinen yhteistyö	10
3.4 Asiakaslähtöisyys.....	11
3.5 Asiakkaan kokema laatu	12
4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE	13
5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN	13
5.1 Kohdejoukko	13
5.2 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmä.....	14
5.3 Aineiston analysointi.....	14
6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET	16
6.1 Vastaaajien taustatiedot.....	16
6.2 Malike-toiminnan tunnettavuus	18
6.3 Odotukset Malike-toimintaa kohtaan	19
6.4 Odotukset tiedottamista kohtaan	22
6.5 Malike-toiminnan SWOT-analyysi	23
6.6 Kehittäminen.....	32
7 TULOSTEN YHTEENVETO	35
8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS.....	37
LÄHTEET	41
LIITTEET	43
Liite 1. Opinnäytetyön saatekirje	43
Liite 2. Opinnäytetyön kyselylomake	44

KUVIOT

KUVIO 1. Malike-toiminnan verkostokartta 2012.	6
KUVIO 2. Verkostojen ääni kuuluviin -kyselyyn vastanneet (n=185).....	16
KUVIO 3. Kyselyyn vastanneiden ammattilaisten toimiala (n=116).....	17
KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden kokemus Malike-toiminnan tuntemisesta (n=185).....	18
KUVIO 5. Vastaaajien odotusten täyttyminen Malike-toimintaa kohtaan (n=185).	19
KUVIO 6. Ensisijaiset odotukset Malike-toiminnalta kyselyyn vastanneiden mukaan (n=185).....	20
KUVIO 7. Avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia toivotaan maakuntiin ja kaupunkeihin. Kooste kysymyksestä 5 kohdasta, Avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia, missä? Avoin kysymys (n=72).	21

TAULUKOT

Taulukko 1. Malike-toiminnan vahvuudet kyselyyn vastanneiden mukaan (n=123), avoin kysymys.....	24
Taulukko 2. Malike-toiminnan heikkoudet kyselyyn vastanneiden mukaan (n=99), avoin kysymys.....	26
Taulukko 3. Malike-toiminnan uhat kyselyyn vastanneiden mukaan (n=92), avoin kysymys.	28
Taulukko 4. Malike-toiminnan mahdollisuudet kyselyyn vastanneiden mukaan (n=94), avoin kysymys.....	30
Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden odotukset yhteistyölle Malike-toimintaa kohtaan (n=106), avoin kysymys.	33

1 JOHDANTO

Kansalaisjärjestöt toimivat rinnan julkisten ja yksityisten palvelun tarjoajien kanssa tuottaen sosiaali- ja terveyspalveluja kansalaisten hyvinvoinnin vahvistamiseksi, erilaisista lähtökohdistaan huolimatta. Sosiaali- ja terveysjärjestöt ovat pitkään kuuluneet suomalaiseen palvelutuotannon järjestämiseen. Asiakaskeskeisten toimintaperiaatteiden ja -tapojen myötä asiakkaat osallistuvat aktiivisesti palvelujen kehittämiseen. Järjestöjen roolia on pidetty merkittävänä jo kymmeniä vuosia suomalaisessa hyvinvointipolitiikassa. (Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. 29-30.)

Julkiset palvelut keskittyvät entistä enemmän peruspalveluihin ja vetäytyvät, osin tiettyjen palvelujen toteuttamisesta. Tämän myötä yhteiskunnan ja viranomaisten odotukset kansalaistoimintaa ja järjestöjä kohtaan ovat lisääntyneet. (Heikkala, J. 2009, 9.)

Verkostot ja moniammatillinen yhteistyö ovat nousseet kehittämiskohteiksi muutospaineiden alla kamppailevalla sosiaali- ja terveysalalla. Alaan kohdistuu monenlaisia muutospaineita, jotka ilmenevät erilaisin rakenteiden muutoksina kuten yksiköiden yhdistämisinä, lakkautuksina ja palveluiden kilpailuttamisena. (Verkostojohtamisen opas 2010, 3, 10.)

Kolmannen sektorin aatteellista ja ideologista toimintaa yhdistää vahva asiakaskeskeisyys sekä toimiminen asiakaskuntansa äänenä ja osallistumisen kanavana. Kansalaisjärjestöjen toiminta pyrkii sosiaali- ja terveyspalvelujen toiminnassa asiakaskeskeisyyteen. Nykyisin järjestöjen toiminnalta odotetaan entistä enemmän mitattavaa tuloksellisuutta ja yhteiskunnallista vaikuttavuutta. Järjestöjen lisääntynyt kyky mallintaa ja tuottaa tutkimusperäistä tietoa oman toimintansa vaikuttavuudesta on edesauttanut yhteistyötä julkisen sosiaali- ja terveydenhuollon toimijoiden kanssa. (Virtanen, P., Suoheimo, M. Lamminmäki, S. Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. 8-9.)

Raha-automaattiyhdistys (myöhemmin RAY) kehottaa avustusta saavia toimijoita verkostoitumiseen, kumppanuuteen, innovatiiviseen yhteistyöhön sekä

avoimeen viestintään. RAY korostaa myös verkostojen näkökulmien esille nostamista sekä arvioimaan entistä järjestelmällisemmin toiminnan tuloksia ja vaikutuksia. (RAY 2012.)

Kehitysvammaisten Tukiliitto ry on valtakunnallisesti toimiva kolmannen sektorin kansalaisjärjestö. Malike-toiminta (Matkalle, liikkeelle, keskelle elämää) on osa Kehitysvammaisten Tukiliiton toimintaa ilman diagnoosirajoja. Toimintaa tukee RAY. Kohderyhmänä ovat vaikeavammaiset lapset ja aikuiset sekä heidän perheensä, lähi-ihmiset ja alan ammattilaiset. Malike toimii aktiivisesti yhteistyössä erilaisten verkostojen kanssa. Päämääränä on edistää vaikeavammaisten ihmisten osallistumisen mahdollisuuksia. (Malike 2012.) Opinnäytetyön toimeksiantaja on Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Malike-toiminnan verkostojen kokemuksia, odotuksia ja tarpeita Malike-toimintaa kohtaan.

Päättötyön teoreettinen perusta muodostuu käsitejärjestelmästä; sidostyhmäajattelu, verkostotyö, moniammatillinen yhteistyö, asiakaslähtöisyys ja asiakkaan kokemaa laatua.

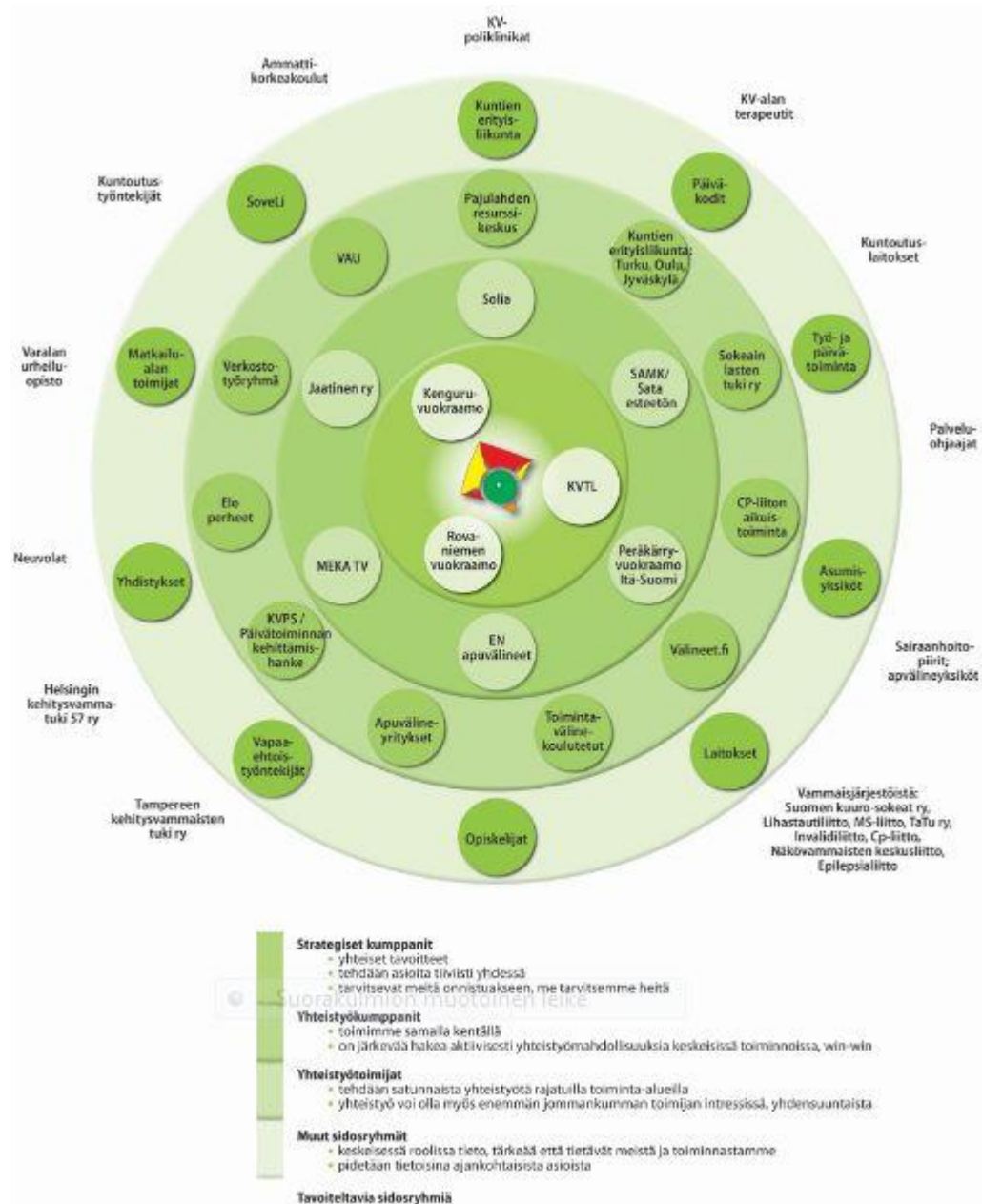
2 MALIKE-TOIMINTA

Malike-toiminta on osa Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n toimintaa ja tulee sanoista ”Matkalle, liikkeelle, keskelle elämä”. Malike aloitti toimintansa joulukuussa 1997 EU:n komission pilottihankkeena Pirkanmaalla ja Pohjois-Karjalan alueella, mutta vakinaistui myöhemmin pysyväksi valtakunnalliseksi toiminnaksi Ray:n tuella. (Koivunen-Kutila, T. & Tauria, T. 2012, 7.)

Malike syntyi vaikea- ja monivammaisten lasten perheiden tarpeista mahdollistamaan perheiden yhdessä tekemistä ja osallistumista sellaiseen toimintaa, joita muutkin perheet tekevät. Aikuis-Malike -projekti aloitti toimintansa vuonna 2007. Viisivuotinen kehittämisprojekti osoitti tarpeellisuutensa ja toiminta jatkuu. Vuoden 2012 alusta toimintaa järjestetään vaikeavammaisille lapsille, nuorille ja aikuisille ilman diagnoosirajoja sekä heidän perheilleen, lähi-ihmisilleen ja ammattilaisille. Vaikeavammaisella henkilöllä tarkoitetaan ihmistä, jonka liikkumista vamma vaikeuttaa huomattavasti ja hän tarvitsee liikkumisen sekä osallistumisen tueksi toista henkilöä ja toimintavälineen. (Koivunen-Kutila, T. & Tauria, T. 2012, 7.)

Malike järjestää toiminnallisen vertaistuen kursseja, kokeilutapahtumia, retkipäiviä sekä toimintavälinekoulutusta yhteistyössä verkostojen kanssa. Tavoitteena on mahdollistaa vaikeavammaisten henkilöiden osallistumista ja löytää keinoja siihen, levittää tietoa sekä vaikuttaa vallitseviin asenteisiin. Toimintavälineet ovat keino vaikeavammaisten henkilöiden osallistumiseen ja sitä kautta heidän syrjäytymisensä ehkäisemiseen. Malikkeella on käytössään useita erilaisia toimintavälineitä, joita sovelletaan kursseilla ja koulutuksissa sekä vuokrataan tarvitsijoille toimintavälinevuokraamoiden kautta. Toiminnallaan ja myönteisellä näkyvyydellä Malike vaikuttaa sidosryhmien, ympäristön ja yhteiskunnan asenteisiin sekä edistää esteettömyyttä. (Malike 2012.)

Malikkeessa moniammatillinen yhteistyö nähdään voimavarana ja yhteistyötä tehdäänkin monenlaisten järjestöjen, yhdistysten, projektien sekä monien muiden tahojen kanssa diagnoosirajat ylittäen. (Koivunen-Kutila, T. & Tauria, T. 2012, 7.)



KUVIO 1. Malike-toiminnan verkostokartta 2012.

3 TEOREETTINEN PERUSTA

Päättötyön teoreettinen perusta muodostuu käsitejärjestelmästä; sidostyhmäajattelu, verkostotyö, moniammatillinen yhteistyö, asiakslähtöisyys, asiakkaan kokema laatu.

3.1 Sidosryhmäajattelu

Sidosryhmäajattelu perustuu näkökulmaan, jossa organisaatiota, sen toimijoita ja toimintaympäristöä käsitellään sidosryhmien käsitysten ja toiveiden kautta. Sidosryhmäajattelussa korostuu sidosryhmien tunnistaminen ja niiden huomioiminen organisaation toiminnassa. (Jokinen, S., Sivu, E. & Koljonen, M. 2010, 20.)

Sidosryhmäajattelu mielletään usein voittoa tavoittelevien yksityisen sektorin toimijoihin ja toimintaan. Myös muiden sektoreiden toimijat ovat kiinnostuneita siitä, miten he kommunikoivat sidosryhmiensä kanssa sekä kuinka sidosryhmät vaikuttavat heidän toimintaansa tai millainen maine heillä on. Sidosryhmänäkökulman kautta organisaatiot voivat pyrkiä parantamaan palveluitaan ja vastaamaan paremmin erilaisten ryhmien tarpeisiin. (Jokinen, S., ym. 2010, 21.)

Sidosryhmien tarpeiden ja odotusten huomiointi on lisääntynyt, koska organisaatioiden ei nähdä enää olevan itsenäisiä, vaan vastuullisia yksiköitä ympäristölleen ja yhteiskunnalle (Harvio, S. 2009, 10).

Organisaation menestyminen pitkällä aikavälillä ei ole mahdollista, jos toiminnalle ei ole sidosryhmien tukea. Eri sidosryhmillä organisaatioon kohdistuvat toiveet ja odotukset voivat olla hyvin moninaisia ja joskus jopa ristiriitaisia. Myös eri sidosryhmien roolit organisaation toiminnassa voivat olla erityyppisiä. Organisaation on tärkeä tunnistaa sidosryhmiensä intressit toimintaansa kohtaan sekä selvittää millaisia resursseja heillä on käytettävissä. On myös tär-

keää huomioida, että organisaation jokainen teko viestii eri sidosryhmille eri asioita. (Virtanen, A-L. 2011, 9-10.)

3.2 Verkostotyö

Verkostotyö pohjautuu näkemykseen, jossa organisaatio tai sen työntekijä ei yksin pysty vastaamaan kaikkiin haasteisiin eikä tuottamaan kaikkia palveluita, joita niiltä odotetaan. Muuttuvassa ja entistä monimuotoisemmassa yhteiskunnassa tarvitaan yhä enemmän yhteistyötä ammattilaisten ja organisaatioiden välillä. (Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012, 202.)

Verkostotyö perustuu luottamukseen ja sitoutumiseen, rakentamiseen ne vaativat pitkäjänteistä ja toistuvaa yhteistyötä. Luottamus ja sitoutuminen ovat edellytys tiedon liikkumiselle toimijoiden välillä. Tiedon siirtoa voidaan kuvata verkostoitumisen työkaluksi että verkostoitumisen tulokseksi. (Verkostojohtamisen opas 2010, 13-14.)

Verkostot voivat kehittyä vapaasti tai ne voivat olla tietoisesti rakennettuja. Yleensä verkostoitumisella tarkoitetaan vapaasti kehittyviä verkostoja, jotka rakentuvat toiminnan ohessa. Rakennettujen verkostojen syntyminen on tavoitteellista ja niiden rajat ovat selkeämmin hahmotettavissa kuin vapaasti syntyvien verkostojen. Tietoinen verkostojen rakentaminen ja kehittäminen edellyttää verkostoitujalat kykyä luoda suhteita verkostojen kaikkien toimijoiden kanssa. Verkostojen jäsenten toiminta ja toimintatavat poikkeavat usein monin tavoin toisistaan, toimijoita voi olla julkiselta, yksityiseltä ja kolmannelta sektorilta. (Verkostojohtamisen opas 2010, 11, 31.)

Verkostot rakentuvat sekä heikoista että vahvoista verkostosuhteista, joita molempia tarvitaan. Vahvat suhteet mahdollistavat syvällisen ja rutinoituneen yhteistyön. Heikommat verkostosuhteet sen sijaan saattavat mahdollistaa pääsyn laajaan määrään tietoa, joita

tarvitaan innovatiivisen työskentelyyn. Verkostot voivat olla paikallisia tai alueellisia, jolloin ne koostuvat pienemmistä määristä toimijoita tai valtakunnallisia, jolloin ne koostuvat suuresta määrästä toimijoita. (Verkostojohtamisen opas 2010, 12-13). Kihlmanin (2005, 99) mukaan verkostojen moninaisuus ulottuu suljetuista verkostoista aina löyhiin avoimiin verkostoihin ja sähköpostin jake-lulistoihin asti.

Verkostojen tavoitteena on työskennellä yhteisen päämäärän saavuttamiseksi sekä löytää keinot niiden toteuttamiseksi. Toimiva verkosto tuottaa toimijoilleen lisäarvoa ja siten vastaa toimijoiden tarpeisiin. Verkostoitumista kuvataan jatkuvaksi vuorovaikutusprosessiksi, jossa yhteistyötahojen tieto, osaaminen ja arvot yhdistyvät lisäarvoa synnyttäväksi toiminnaksi. (Verkostojohtamisen opas 2010, 17.)

Moniammatillinen verkostoyhteistyö vaatii työntekijöiltä kunnioittavaa kohtaamista sekä taito ylittää ammattirajat. Verkostokokousten ajatuksena on jakaa erialaisia näkökulmia ja ajatuksia, jotka voivat synnyttää uusia ideoita ja toimintatapoja. Verkostojen osallistujien äänten kuuluviin saaminen, kokemus kuulluksi tulemisesta ja tunne osallistumisesta yhteiseen prosessiin lisäävät sekä asiakkaiden että työntekijöiden motivaatiota uusien ideoiden ja toimintatapojen toteuttamiseen. (Pyhäjoki, J. 2005, 83-86.) Pyhäjoen (2005, 88) mukaan ”Onnistunut verkostollinen kohtaaminen on verrattavissa sosiaaliseen innovaation syntymiseen, joka kehittyy vuorovaikutuksessa, kun poikkeavat ajatukset kohtaavat ja yhteinen prosessi synnyttää uudenlaisia ideoita”.

Verkostotyö ja moniammatillinen työ nähdään yleensä toistensa synonyymeinä, vaikka verkostotyö ei aina ole moniammatillista eikä moniammatillinen työ verkostoitunutta (Kihlman, E. 2005. 102).

3.3 Moniammatillinen yhteistyö

Moniammatillisessa yhteistyössä on kyse joukosta ammattilaisia, joilla on erilaista osaamista sekä valtuuksia suorittaa tiettyjä tehtäviä. Yhteistyö on koordinoitua toimimista yhteisten tavoitteiden tunnistamiseksi sekä niiden saavuttamiseksi. Onnistuneen yhteistyön edellytyksenä on yhteinen kieli ja käsitteet. (Kontio 2010, 6-9.)

Moniammatillinen työskentely vaatii kaikilta ryhmän jäseniltä yhteistyömenetelmien hallintaa, keskinäistä luottamusta, sitoutumista sekä oman asiantuntijuutensa vahvuuksien ja rajojen tunnistamista. Työryhmä mahdollistaa näkökulman laajentumisen, kun ryhmän jäsenet saavat toisiltaan erilaisia näkökulmia uusien keinojen löytämiseksi. Samalla mahdollistuu työntekijöiden verkosto- ja vuorovaikutus asiantuntijuuden kehittymisen oman ammatillisuuden ympärille. Toimivien yhteistyökäytäntöjen tuloksena muodostuu kollektiivisia resursseja. (Järvinen, R. & Taajamo, T. 2008, 12-13.)

Moniammatillinen yhteistyö voidaan nähdä myös laadun kehittämisenä. Erilaisten ratkaisujen etsiminen yhdessä lisää ammattilaisten keskinäistä tukea sekä toisten tekemien ratkaisujen ymmärtämistä. Joustava asiantuntijoiden yhteistyö voi synnyttää parempia ja tehokkaampia tuloksia, jolloin voidaan päästä laadullisesti uudelle tasolle. (Isoherranen, K. 2005, 151-153.)

Moniammatillisella yhteistyöllä pyritään tuottamaan kokonaisvaltaisia ja kustannustehokkaita ratkaisuja sekä korjaamaan kapea-alaisen ammatillisuuden aiheuttamia epäkohtia (Järvinen, R., ym. 2012, 94). Moniammatillisen yhteistyön keskiössä ovat asiakaslähettäisyys, tiedon ja eri näkökulmien kokoaminen yhteen, vuorovaikutustietoinen yhteistyö, rajojen ylittäminen ja verkostojen huomioiminen. (Kontio 2010, 9.)

3.4 Asiakslähtöisyys

Asiakslähtöisyydellä tarkoitetaan asiakkaiden äänen eli tarpeiden ja toiveiden kuulemisesta. Asiakslähtöisyys perustuu oletukseen paremmasta toiminnasta siten, että se on sekä asiakkaiden että organisaation etu. Asiakkaiden näkökulmasta paremmuus tarkoittaa mahdollisuutta osallistua toiminnan ja palvelujen kehittämiseen. Organisaation näkökulmasta paremmuus tarkoittaa tyytyväisempiä asiakkaita ja parempia asiakastuloksia. (Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012, 168-169.)

Asiakslähtöisellä toiminnalla voidaan lisätä toiminnan vaikuttavuutta ja kustannustehokkuutta. Niiden saavuttamiseksi organisaation tulee syventää asiakasymmärrystä asiakkaiden tarpeiden tunnistamiseksi. Asiakasymmärrykseen tulee sisällyttää yksilön tarpeiden huomioinnin lisäksi koko asiakkaan toimintaympäristön tarkastelua, koska yksilö on osa perhettään, lähiyhteisöään ja ympäröivää yhteiskuntaa. Asiakkaan kokonaisvaltainen huomiointi edistää organisaation kykyä vastata tämänhetkisten tarpeiden lisäksi myös tuleviin asiakastarpeisiin. Asiakkaalle tulee luoda mahdollisuuksia tehdä valintoja eli organisaation tehtävänä etsiä vaihtoehtoisia ratkaisuja toiminnan toteuttamiseen ja palveluiden toteuttamiseen. Asiakas tulee nähdä oman hyvinvoinnin asiantuntijuuden kautta resurssina, jonka voimavaroja hyödynnetään palvelujen tuottamisessa ja kehittämisessä. Asiakkaiden näkeminen resurssina tekee käyttäjistä aktiivisia toimijoita. (Virtanen, P. ym. 2011, 8, 18-22.)

Asiakslähtöinen lähestymistapa on hyvin moninainen. Asiakslähtöisyyden periaatteita ovat asiakkaan kunnioittaminen, jokaisen oman tarinan ja kokemuksen ainutlaatuisuus, avoimuus, luottamuksellisuus, kokonaisvaltaisuus sekä valinnan mahdollisuus. (Järvinen, R., ym. 2012, 18.)

3.5 Asiakkaan kokema laatu

Käsitteenä laatu on hyvin moninainen. Käsite siitä, mitä laadulla tarkoitetaan on riippuvainen siitä, kenen näkökulmasta laatua tarkastellaan. Laatua voidaan tarkastella esimerkiksi asiakkaan näkökulmasta, jolloin sitä voidaan mitata asiakkaan kokemusten kautta tai suhteessa sille asetettuihin normeihin. Asiakkaan sijasta laatua voidaan mitata myös sidosryhmien kautta. (Harvio 2009, 18-19.)

Yleensä asiakkaalla on jonkinlaisia odotuksia palveluja tai toimintaa kohtaan, jotka voivat perustua omiin tai muiden kokemuksiin. Lisäksi palvelun laadun tasoon vaikuttavat asiakkaan tarpeet, joilla on merkittävä rooli asiakkaan kokeman palvelun laadun muodotumisessa. (Huovinen 2003, 23-24.)

Palvelun tuottajan ja asiakkaan kohtaamiset luovat asiakkaalle keskeisen kuvan toiminnan palvelun laadusta. Kohtaamistilanteissa merkittävässä asemassa on henkilöstön tiedot ja taidot, jotka osoittavat asiakkaalle palvelun laadun. Asiakkaan kokemaan palvelun laatuun vaikuttavat myös fyysiset puitteet eli toimitilat, välineet ja laitteet. Myös osallistumisesta tai palvelusta maksettava hinta vaikuttaa asiakkaan kokemaan laatuun. Korkea hinta lisää asiakkaan laatuodotuksia, mutta toisaalta matala hinta voi viestiä matalalatuudesta toiminnasta tai palvelusta. Lisäksi olennainen osa palvelun kokonaislaatua on imago eli asiakkaan mielikuva organisaatiosta. (Huovinen 2003, 25-26.)

Kun laadulla ajatellaan lopputulosta, toiminnan keskiössä on sidosryhmien tarpeet ja odotukset, johon toiminnalla on tavoitteena vastata. Sidosryhmien näkökulmasta voidaan puhua laadusta ja laadukkaasta toiminnasta silloin, kun asiakkaat kokevat toiminnan täyttäneen odotukset. Menestyäkseen muuttuvassa toimintaympäristössä toimijoiden tulee kuulla sidosryhmien tarpeita ja odotuksia, joita tulee peilata organisaation strategiaprosesseissa. Strategiasta johdetaan käytäntöön tavoitteet ja toimenpiteet, joilla päämäärään

pyritään. Laatu syntyy siitä, että sidosryhmien tarpeisiin ja odotuksiin vastataan. (Harvio, S. 2009, 7, 19-21.)

4 OPINNÄYTETYÖN TARKOITUS JA TAVOITE

Opinnäytetyön tarkoituksena on kuvata Malike-toiminnan verkostojen kokemuksia, odotuksia ja tarpeita Malike-toimintaa kohtaan.

Opinnäytetyön tavoitteena on nostaa esiin verkostojen tarpeita ja odotuksia asiakaslähtöisemmän toiminnan toteuttamiseksi ja kehittämiseksi. Lisäksi tuottaa tietoa olemassa olevista verkostoista, jotta Malike-toiminnassa voidaan lisätä verkostotyön suunnitelmallisuutta toiminnasta syrjäytyneiden vaikeavammaisten lasten ja aikuisten tavoittamiseksi uusien verkostojen avulla.

Opinnäytetyön tutkimuskysymykset:

1. Mitä odotuksia ja tarpeita Malikkeen verkostoilla on toimintaa kohtaan?
2. Miten Malike-toiminnassa olevat verkostot kokevat sen laadun?

5 OPINNÄYTETYÖN TOTEUTTAMINEN

5.1 Kohdejoukko

Tutkimuksen kohdejoukoksi rajattiin Malike-toiminnan verkostopostilistalla olevat henkilöt ja toimijat, joita oli yhteensä 616. Verkostopostiin voivat liittyä kaikki, jotka ovat kiinnostuneita vaikeavammaisten osallistumisen mahdollisuuksien edistämisestä. Postituslistalle kootaan aktiivisesti Malikkeen koulu-

tuksiin ja toimintaan osallistuneiden sähköpostiosoitteita. Verkstoposti tarjoaa 5-6 kertaa vuodessa ajankohtaisia uutisia sähköpostiin.

5.2 Tutkimus- ja tiedonkeruumenetelmä

Opinnäytetyö on laatuun kohdistuva tutkimus, johon on yhdistetty kvantitatiivisen tutkimuksen elementtejä. Menetelmien yhdistäminen tuo tässä tutkimuksessa esiin tutkittavien näkökulmaa tarpeista, odotuksista sekä kokemuksista Malike-toimintaa kohtaan.

Kyselylomakkeen laatiminen toteutettiin yhdessä Malike-toiminnan verkostokoordinaattorin kanssa ja lomakkeen esitestaus suoritettiin Malikkeen verkostotyöryhmän jäsenillä sekä kahdella Malike-toiminnan työntekijälle ja kahdella Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:n työntekijällä marraskuun alussa. Esitestauksen jälkeen kyselylomaketta tiivistettiin ja selkeytettiin. Kysymykset koskivat vastaajien tarpeita, odotuksia sekä heidän kokemuksiaan Malike-toiminnasta. Taustakysymyksillä selvitettiin verkoston nykytilaa. Kysely (Liite 2) sisälsi monivalintakysymyksiä sekä avoimia kysymyksiä.

Tutkimuksen aineisto kerättiin verkostoille lähetettävän webropol-kyselyn avulla, ajalla 20.-30.11.2012. Tutkittavat, 616 henkilöä saivat Malikkeen palvelusihteerin toimesta sähköpostiinsa linkin Webropol verkkokyselyyn ja saatekirjeen (Liite 1), jossa kerrottiin opinnäytetyön tarkoituksesta. Tutkittaville lähetettiin yksi muistutusviesti ennen vastausajan umpeutumista. Vastauksia saatiin 185, jolloin vastausprosentiksi muodostui 30.

5.3 Aineiston analysointi

Kerätyn aineiston monivalintakysymykset analysoitiin Webropol-ohjelman avulla. Vastauksista saatiin havainnollisia kuvioita ja prosentteja. Monivalintakysymyksissä oli osin mahdollisuus vastata myös avoimeen tarkentavaan kysymykseen. Kysymyksistä on tehty lyhyitä sanallisia yhteenvetoja lukuun ot-

tamatta kysymystä numero viisi, jonka kohdata ”Avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia, missä?” on laadittu havainnollistava kuivio.

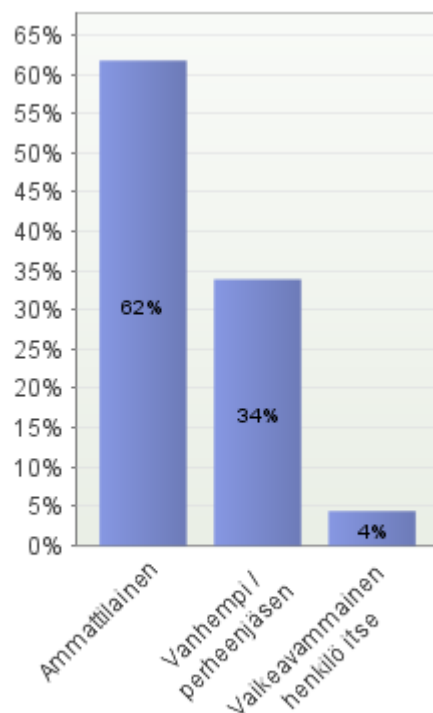
Avoimien kysymysten vastaukset analysoitiin aineistolähtöisellä sisällönanalyysillä. Avoimia kysymyksiä oli kuusi. Vastaukset ryhmiteltiin teemoittain alaluokiksi ja sisältöä pelkistettiin joiltain osin. Monet vastaajista olivat sisällyttäneet yhteen vastauskohtaan useampia asioita, joten nämä jaettiin analyysivaiheessa useammaksi eri ajatuskokonaisuudeksi. Sisällönanalyysissä käytettiin analyysiyksikkönä yksittäisiä sanoja, lauseita ja ajatuskokonaisuuksia, joista koottiin kuvio tai taulukko kuvaamaan aineiston sisältöä. Ilmaisut säilytettiin kuvioihin ja taulukoihin alkuperäisessä muodossaan, koska sellaisenaan ne kuvaavat parhaiten vastaajien tarpeita, odotuksia ja kokemuksia. Lisäksi aineistosta laskettiin mainintoja eli kuinka monta mainintaa samalla analyysiyksiköllä oli. (Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009, 120-122.)

Malikkeen verkostotyöryhmä on käsitellyt 12.3.2013 kokouksessaan tutkimuksen tulokisa taulukoiden ja kuvioiden pohjalta. Aiheesta syntynyttä keskustelua hyödynnetään tulosten tulkinnassa ja pohdintaosuudessa. Verkostotyöryhmän työ perustuu moniammatilliseen asiantuntijuuteen ja vuorovaikutukseen. Työryhmässä on edustajia muun muassa vammaisjärjestöistä, yhdistystoimijoita, vaikeavammaisten lasten vanhempia sekä apu- ja toimintavälineitä käyttäviä henkilöitä. Verkostotyöryhmän tehtävänä on sparrata, peilata, haastaa, auttaa arvioinnissa sekä tuoda ulkopuolinen näkemys toiminnan kehittämiseksi.

6 OPINNÄYTETYÖN TULOKSET

6.1 Vastaajien taustatiedot

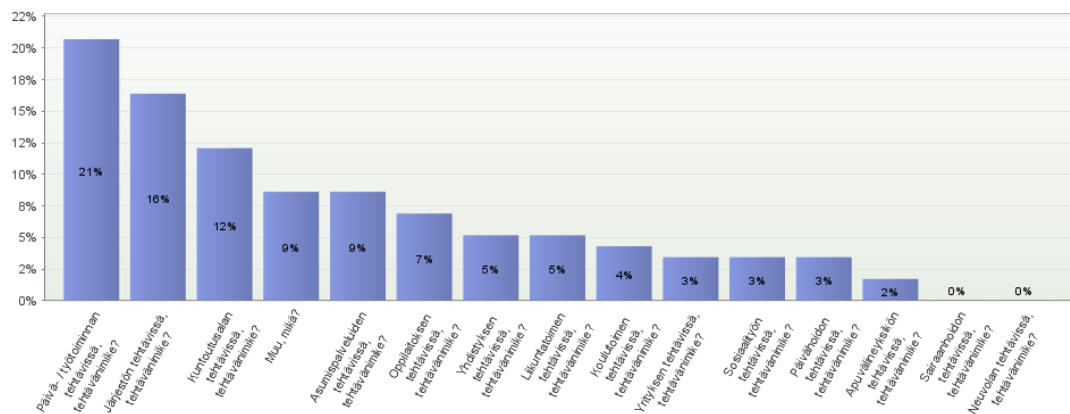
Verkostojen ääni kuuluviin –kyselyyn vastasi yhteensä 185 henkilöä. Vastaajien jakauma on eritelty kuviossa 2.



KUVIO 2. Verkostojen ääni kuuluviin -kyselyyn vastanneet (n=185).

Tutkimuksen kohdejoukoksi rajattiin Malike-toiminnan verkstopostilistalla olevat henkilöt ja toimijat. Postituslistalle on koottu järjestelmällisesti Malikkeen koulutuksiin ja toimintaan osallistuneiden sähköpostiosoitteita. Valta osa koulutuksiin osallistuneista henkilöistä on alan ammattilaisia, mikä osaltaan selittää ammattilaisten vastaajien määrää (62%). Vaikeavammaisten henkilöiden vastausten vähäisyyttä selittää se, että vaikeavammaisuudesta johtuen vain hyvin pienellä osalla on valmiuksia lukea, kirjoittaa tai käyttää tietokonetta edes avustettuna.

Kyselyyn vastanneille ammattilaisille esitettiin jatkokysymys millä toimialalla sekä millä nimikkeellä he työskentelevät. Toimialat on avattu kuviossa 3. Ammattilaisten toimialan kysyminen antaa tietoa siitä, mitkä toimialat ovat sähköisen verkostopostin piirissä ja siten kiinnostuneita toiminnasta. Vastaavasti kysymys antaa tietoa siitä, mitä toimialaoja ei tavoiteta. Nimikkeen kysyminen antaa tietoa siitä, millä nimikkeillä eri toimialoilla toiminnasta kiinnostuneet ammattilaiset työskentelevät. Nimikkeitä voidaan hyödyntää tiedottamisen yhteydessä. Tässä raportissa nimikkeiden avaamista ei käsitellä.

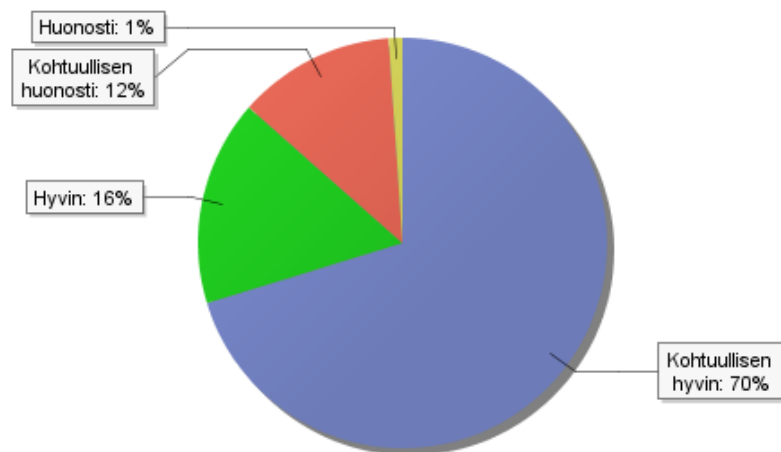


KUVIO 3. Kyselyyn vastanneiden ammattilaisten toimiala (n=116).

Vastaajista 21% työskentelee päivä- tai työtoiminnan tehtävissä. Kyseinen kohderyhmä on osallistunut aktiivisesti Malikkeen koulutuksiin ja tapahtumiin vaikeavammaisten asiakkaiden kanssa, joka selittää toimialan vastaajien määrää. Toiseksi eniten vastaajista työskentelee järjestöjen tehtävissä (16%). Eri järjestöjen ja hankkeiden kanssa on tehty aktiivista yhteistyötä ja kohderyhmä on tiedottamisen kohteena. Terveystieteiden ammattilaisista tavoitetaan osittain kuntoutuksen työntekijöitä (12%). Kysely ei ole tavoittanut sairaanhoidon tai neuvolan tehtävissä työskenteleviä ammattilaisia. On todennäköistä, että kyseisiä ammattiryhmiä ei ole verkostopostituslistalla.

6.2 Malike-toiminnan tunnettavuus

Vastaajilta kysyttiin monivalintakysymyksellä kuinka hyvin he kokevat tuntevansa Malikkeen toiminnan. Vastukset on avattu kuviossa 4.

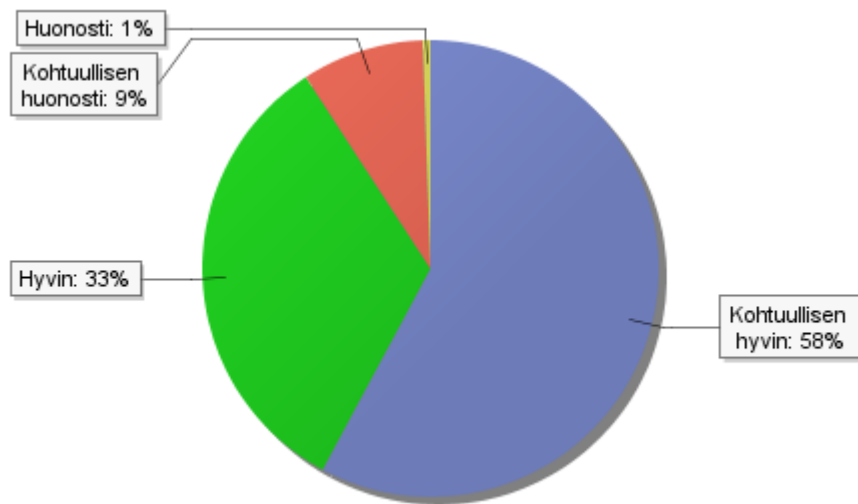


KUVIO 4. Kyselyyn vastanneiden kokemus Malike-toiminnan tuntemisesta (n=185).

Enemmistö verkostopostituslistalla olevista henkilöistä on ammattilaisia sekä vaikeavammaisten lasten perheitä, joilla on kokemusta Malikkeen tapahtumiin, kursseihin ja koulutuksiin osallistumisesta. Osa vastaajista on saattanut olla mukana toiminnassa vuosia ja siten tuntevat toiminnan hyvin. Osallistumisen myötä tiedot ja tunnettavuus lisääntyy, joka selittää vastaajien kokemuksen toiminnan tuntemista hyvin tai kohtuullisen hyvin. Osa vastaajista on ilmoittautunut verkostopostituslistalle kotisivujen kautta, ammattilaisten päivissä, messu- ja massatapahtumissa. He ovat kiinnostuneita toiminnasta, mutta eivät vielä koe varsinaisesti tuntevansa toimintaa.

6.3 Odotukset Malike-toimintaa kohtaan

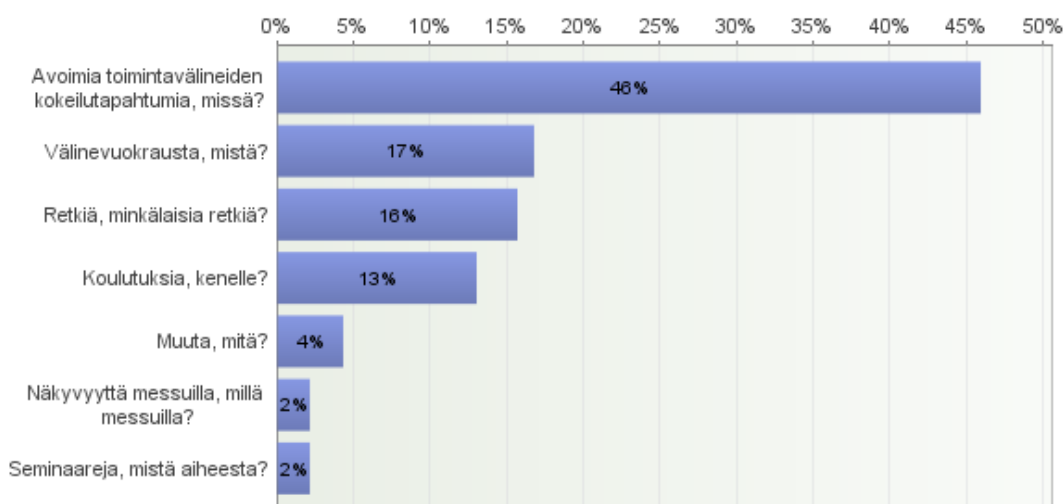
Vastaajilta kysyttiin kuinka Malike-toiminta vastaa heidän odotuksiaan. Tämä kysymys antaa tietoa siitä, tehdäänkö Malikkeessa oikeita asioita ja oikealla tavalla.



KUVIO 5. Vastaajien odotusten täyttyminen Malike-toimintaa kohtaan (n=185).

Vastausten perusteella voidaan olettaa, että kyselyyn vastaajien tarpeet ja odotukset ovat kohdanneet pääasiassa hyvin tai kohtuullisen hyvin suhteessa toimintaan. Kohtuullisen huonosti ja huonosti täyttyvät odotukset voivat selittyä sillä, että kaikki verkostopostituslistalla olevat henkilöt eivät välttämättä ole Malike-toiminnan ydinkohderyhmää eivätkä he välttämättä tunne toimintaa. Kun toimintaa ei tunneta, myös tarpeet ja odotukset toimintaa kohtaan voivat olla ristiriidassa Malike-toiminnan strategiaan nähden.

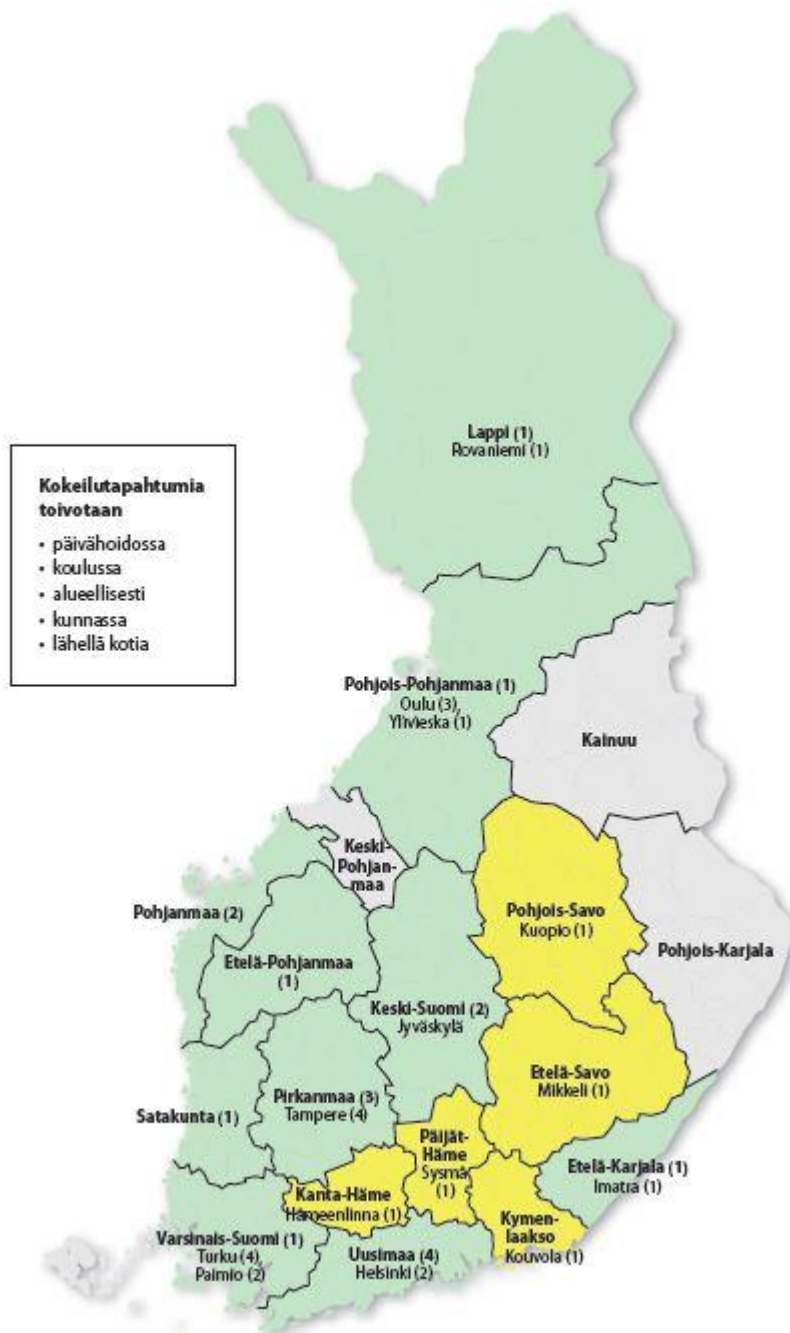
Vastaajilta kysyttiin monivalintakysymyksellä minkälaista toimintaa he ensisijaisesti odottavat Malike-toiminnalta. Vaihtoehtoista oli mahdollisuus valita vain yksi vaihtoehto.



KUVIO 6. Ensisijaiset odotukset Malike-toiminnalta kyselyyn vastanneiden mukaan (n=185).

Avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia odotetaan selkeästi eniten (46%). Tulosta voi selittää se, että avoimet kokeilutapahtumat toimivat niin sanottuna matalan kynnyksen tapahtumina. Erilaisia osallistumista mahdollistavia toimintavälineitä on kokeiltavissa laajasti samassa tapahtumassa. Tapahtumat ovat maksuttomia ja niihin voi osallistua ilma etukäteisilmoittautumista esimerkiksi perheen tai koko ryhmäkodin asukkaiden kanssa. Toiseksi eniten (17%), odotetaan toimintavälineiden vuokrausmahdollisuuksia. Vuokrausmahdollisuutta odotetaan jo olemassa olevien vuokraamoiden (Tampere, Helsinki, Rovaniemi, peräkärryvuokraamo Imatra) lisäksi Turun, Vaasan ja Oulun seudulle. Kolmanneksi eniten (16%), odotetaan erilaisia retkiä. Vastuksista nousi selkeimmin toive erilaisiin luontoretkiin kaikkina vuodenaikoina (11 mainintaa), lisäksi mainittiin teemoiksi kalastus, pilkkiminen, ratsastus, telttailu sekä laskettelu. Koulutuksia toivottiin neljänneksi eniten (13%), vastuksissa mainittiin koulutustoiveita muun muassa varhaiskasvatuksen/opetustoimen henkilökunnalle, palvelukotien ja päivätoiminnan työntekijöille, perheille.

Kuviossa 7. on avattu minne avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia toivotaan. Vastuksissa oli mainittu joko toivottu maakunta tai kaupunki. Mainintojen määrä on maakunnan nimen tai mainitun kaupungin nimen perässä suluissa. Kuviossa olevaan laatikkoon on koottu paikat, jonne toimintavälineiden kokeilutapahtumia toivotaan. Nämä paikkatoiveet toistuivat vastuksissa.



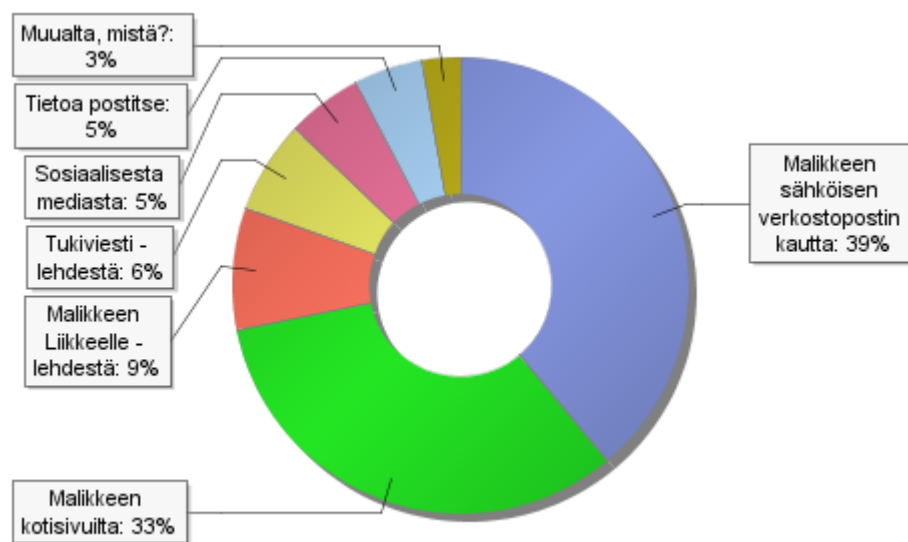
KUVIO 7. Avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia toivotaan maakuntiin ja kaupunkeihin. Kooste kysymyksestä 5 kohdasta, Avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia, missä? Avoin kysymys (n=72).

Toiveet avoimista toimintavälineiden kokeilutapahtumista painottuvat tiheimmin asutuille alueille. Vahvimpina painottuvat Varsinais-Suomi, Pirkanmaa, Uusimaa ja Pohjois-Pohjanmaa. Kainuun, Pohjois-Karjalan ja Keski-pohjanmaan maakuntien alueita ei vastuksissa mainittu. Tilannetta saattaa

selittää se, että näillä alueilla toiminta on ollut viimeaikoina vähäistä tai kyselyyn ei näiltä alueilta ole tullut vastauksia.

6.4 Odotukset tiedottamista kohtaan

Vastaajilta kysyttiin monivalintakysymyksellä mistä he ensisijaisesti odottavat saavansa tietoa Malike-toiminnasta. Vaihtoehtoja oli mahdollisuus valita vain yksi vaihtoehto.



KUVIO 8. Kyselyyn vastaajat odottavat saavansa ensisijaisesti tietoa Malike-toiminnasta (n=185).

Vastausten perusteella Malikkeelta odotetaan tietoa ensisijaisesti sähköisen verkostopostin kautta. Vastausta saattaa selittää se, että kysely on lähetetty juuri verkostopostituslistalla oleville eli vastaajat ovat aktiivisia sähköisen tiedotuskanavan käyttäjiä. Verkostoposti lähetetään noin kahdeksan kertaa vuodessa kun vastaavasti Liikkeelle-lehti vain kerran vuodessa. Verkostoposti jää todennäköisesti vastaajien mieleen paremmin. Vastaajista 20% toivoo tiedotusta ensisijaisesti painetuista julkaisuista.

6.5 Malike-toiminnan SWOT-analyysi

Kyselyyn vastaajat arvioivat Malike-toiminnan vahvuuksia ja heikkouksia sekä mahdollisuuksia ja uhkia avoimilla kysymyksillä. Seuraaviin taulukoihin on koottu ryhmiteltyt vastukset SWOT-analyysin osa-alueiden mukaan. Monet vastaajista olivat sisällyttäneet yhteen vastauskohtaan useampia asioita, joten nämä jaettiin analyysivaiheessa useammaksi eri ajatuskokonaisuudeksi. Kustakin osa-alueesta avataan 3-4 merkittävimpää teemaa. Yksityiskohkoitsemmin vastuksia on avattu taulukoissa 1-4. Kuvioon yhdeksän on koottu yhteenveto SWOT:n tuloksista.

Malike-toiminnan **vahvuuksia** mainitsi 123 vastaajaa. Ryhmittelyn jälkeen vahvuuksista nousi kaksitoista teemaa (taulukko 1). Tässä avataan neljä vahvimaksi tunnistettua osa-aluetta.

Asiantuntijuus, ammattitaito (58 mainintaa) tunnistettiin ensisijaiseksi vahvuudeksi. Suurin osa näistä vastaajista mainitsi asiantuntijuuden tiedoissa ja taidoissa vaikeavammaisten ihmisten kanssa sekä motivoituneen ja innostuneen henkilökunnan jotka saavat siirrettyä innokkuuden myös asiakkaisiin.

Monipuolinen toiminta (30 mainintaa) tunnistettiin toiseksi suurimmaksi vahvuudeksi. Suurin osa näistä vastaajista mainitsi monipuolisen toiminnan koostuvan mahdollistavasta, motivoivasta ympärivuotisesta toiminnasta, jossa mahdollistuu vertaistuki muiden samassa tilanteessa olevien kanssa. Toiminta on käytännönläheistä ja kentälle jalkautuvaa, jonka myötä verkostojen oman toiminnan kehittyminen mahdollistuu.

Toimintavälineiden runsaus, monipuolisuus (26 mainintaa) tunnistettiin kolmanneksi vahvuudeksi. Suurin osa näistä vastaajista mainitsi monipuolisen valikoiman käytännönläheisiä toimintavälineitä mahdollistavan vaikeavammaisten ihmisten osallistumisen mahdolluttamaltakin tuntuviin tilanteisiin. Lisäksi luova ajattelu ja välineiden kehittämistyö nähtiin vahvuuksina.

Välinevuokraus (22 mainintaa) tunnistettiin neljänneksi vahvuudeksi. Suurin osa näistä vastaajista mainitsi välinevuokrauksen mahdollistavan liikkumisen ja osallistumisen vaikeavammaisille ihmisille, koska välineet ovat kalliita

hankkia itselle. Välinevuokraus mahdollistaa myös erilaisten välineiden kokeilun kohtuullisilla hinnoilla. Lisäksi välineisiin on mahdollisuus saada käyttökolutusta.

Taulukko 1. Malike-toiminnan vahvuudet kyselyyn vastanneiden mukaan (n=123), avoin kysymys.

Malike-toiminnan vahvuudet, teemoitellut vastaukset		Maininnat
Asiantuntijuus, ammattitaito	"Vankka asiantuntijuus tiedoissa ja käytännön toiminnoissa." "Vahva ammattitaito, osaava, innostunut henkilökunta." "Erityisosaaminen vaikeavammaisten kanssa." "Motivoitunut ja innostunut henkilökunta saa innokkuuden tarttumaan."	58
Monipuolinen toiminta	"Ympärivuotinen aktiivinen toiminta." "Käytännönläheisyys ja jalkautuminen." "Iloista innostavaa, motivoivaa, mahdollistavaa." "Vertaistuki tärkeä, tapaa muita samassa tilanteessa olevia lapsia ja vanhempia." "Olemme pystyneet kehittämään omaa toimintaamme juuri siksi kun Malike toimii niin hyvin ja asiakkaamme saavat kokeilla toimintavälineitä."	30
Toimintavälineiden runsaus, monipuolisuus	"Monipuolinen välinevalikoima." "Uudet ja käytännölliset välineet vaikeavammaisille." "Erilaisia välineitä ja ideoita vaikeavammaisen lapsen liikkumiseen." "Todellinen paneutuminen mahdottomiltakin tuntuviin ratkaisuihin päästä liikkumaan ihan missä vaan." "Luova ajattelu toimintavälineiden kehittämisessä. Kolmannen sektorin joustava suhtautuminen kehittämissyöhön."	26
Välinevuokraus	"Ainutkertainen mahdollisuus saada erilaisia välineitä liikuntaan ja osallisuuteen." "Mahdollisuus kokeilla erilaisia välineitä, koska kalliita hankkia itse." "Välineiden saatavuus ja kohtuulliset hinnat." "Välinevuokraus ja niihin koulutus."	22
Malike-nimen tunnettavuus	"Vahva brändi Malike-toiminta, on käsite alueen toimijoille, se on laatua." "Positiivinen kuva toiminnasta." "Tunnettavuus jo suhteellisen hyvä."	11
Tiedotus, materiaali ja arviointi	"Tiedotusmateriaalinne on laadukasta ja asiantuntemuksella tehtyä." "Sosiaalinen kirjanpito – antaa laadullista tietoa toiminnasta." "Hyvät jutut kokeiluistanne kuvien kera luovat uskottavuutta tahoille, jotka eivät "usko", että mahdotonkin voidaan tehdä mahdolliseksi."	9
Innovatiivisuus	"Innovatiivinen apuvälinekehittely." "Olette uudistuskypsyisiä ja aikaa seuraavia."	8
Yhteistyö, verkostomainen työskentelytapa	"Tiivis yhteistyö käyttäjäasiakkaiden kanssa." "Tehokas verkostotoiminta = vaikutusmahdollisuus."	6
Asenne ja ideologia	"Asenne, että liikunta, retkeily, pyöräily jne on mahdollista kaikille." "Vahva ideologinen oikeutus: yhdenvertainen osallistuminen ja liikkumisen perusoikeus."	5
Asiakaslähtöisyys	"Toiminta asiakaskeskeistä." "Malike tulee lähelle toimintavälineiden käyttäjiä." "Asiakkaan ääni kuuluu teidän kauttanne päättäjille ja muille toimijoille."	5
Diagnoosirajattomuus	"Palvelette yli diagnoosirajojen."	3
Kohdennettu avustus	"Raha järjestää esittelyjä ja tuottaa apuvälineitä."	2

Malike-toiminnan **heikkouksia** mainitsi 99 vastaajaa. Ryhmittelyn jälkeen heikkouksista nousi kymmenen teemaa (taulukko 2). Tässä avataan neljä heikommaksi tunnistettua osa-aluetta, jotka ovat mainintojen määrien suhteen hyvin tasavertaisia.

Näkyvyys, saavutettavuus, tavoitettavuus (18 mainintaa) tunnistettiin suurimmaksi heikkoudeksi. Suurin osa näistä vastaajista mainitsi toiminnan näkyvän julkisuudessa liian vähän sekä toiminnan tavoitettavuus muun muassa resurssien vähäisyydestä ja pitkistä etäisyyksistä johtuen on vaikeaa. Kaikilla tarvisijoilla ei ole mahdollisuutta saavuttaa toimintaa.

Tiedottaminen (17 mainintaa) tunnistettiin lähes yhtä vahvaksi heikkoudeksi kuin edellinen. Vastaajat kokevat, että Malike on tuntematonta toimintaa ja mielletään pelkästään kehitysvammatoiminnaksi. Tiedottamisen ei koeta tavoittavan koko kohderyhmää. Myös Kehitysvammaisten Tukiliiton paikallisyhdistysten toimintaan kaivataan toiminnasta tiedottamista.

Tapahtumien, koulutusten riittämättömyys (15 mainintaa) ja **vuokraamopisteiden sijainti** (15 mainintaa) tunnistettiin heikkouksina mainintojen määrän suhteen saman arvoisiksi ja ovat sisällöiltään saman suuntaisia. Vastajat kokevat, että tapahtumien, koulutusten ja vuokraamopisteiden määrä on riittämätön, eikä kaikkia maakuntia kohdella tasa-arvoisesti. Myös pienten paikkakuntien koetaan jäävän toiminnan ulkopuolelle.

Taulukko 2. Malike-toiminnan heikkoudet kyselyyn vastanneiden mukaan (n=99), avoin kysymys.

Malike-toiminnan heikkoudet, teemoitellut vastaukset	Maininnat	
Näkyvyys, saavutettavuus, tavoitettavuus	<p>"Liian vähän näkyvyyttä julkisuudessa."</p> <p>"Ehkä enemmän esillä tapahtumissa ja varsinkin kouluilla (erityislasten)."</p> <p>"Liian suppea mahdollisuus ns. esittelyihin ja välinekokeiluihin toteutettuna pienpaikkakunnilla."</p> <p>"Tavoittaako apuvälineet kaikkia tarvitsevia, niin sanotut maan hiljaisetkin."</p> <p>"Lähinnä Suomen koosta johtuen osa kiinnostavista tapahtumista liian kaukana."</p>	18
Tiedottaminen	<p>"Liian vähän mainontaa, tuntematon ihmisten keskuudessa."</p> <p>"Huono mainonta, enemmän tunnettavuutta."</p> <p>"Kursstitiedotteet eivät välttämättä tavoita kaikkia vaikeavammaisia henkilöitä."</p> <p>"Mielletään kehitysvammatoinnaksi."</p> <p>"Tukiyhdistysten herättelyyn jotain satsausta."</p>	17
Tapahtumien, koulutusten riittämättömyys	<p>"Liian vähän koulutusta."</p> <p>"Koko suomen kattavuus niin koulutusten kuin tapahtumien osalta."</p> <p>"Itäsuomi on unohdettu kartalta kokonaan toiminnassa, tapahtumissa."</p> <p>"Ei mahdollista aina omassa kaupungissa."</p> <p>"Toimintaa pitäisi laajentaa myös pienempiin kaupunkeihin."</p> <p>"Kaipaisin enemmän toimintaa Pohjois-Suomeen."</p>	15
Vuokraamopisteiden sijainti	<p>"Liian suppea maantieteellinen keskittyminen tiettyihin toimipisteisiin ->haasteena, miten saamme välineistön."</p> <p>"Pienille kunnille/kaupungeille Tampere tai Helsinki liian kaukana."</p> <p>"Pitkät matkat vuokravälineiden saatavuudessa."</p> <p>"Kotipaikkakunnalla ei ole Malikkeen toimipistettä."</p>	15
Rajalliset resurssit	<p>"Resurssien vähyys, ei ole mahdollista perustaa useita välinevuokraamoja, jotta kaikki halukkaat voisivat kokeilla ja käyttää toimintavälineitä."</p> <p>"Vähäinen henkilökunta."</p> <p>"Toiminta erittäin pienenä erillisenä yksikkönä."</p> <p>"Aina ei ehditä huomioida muiden toiveita, jotka tulevat muualta kuin Tukiliitosta."</p>	10
Välineiden saatavuus	<p>"Välillä on vaikea saada haluamaansa tuotetta vuokralle, varsinkin talvella laskettelu/hiihto/luistelukauden aikana. Välillä se mietityttää."</p> <p>"Koska kaikilla paikkakunnilla ei ole Malikkeen vuokrauspistettä ei pääse etukäteen aina kokeilemaan välineen sopivuutta vaan on luotettava esim. kuvan perusteella, että väline sopii vammaiselle henkilölle."</p>	8
Välineiden soveltuvuus, hinnat	<p>"Välineiden korkeat hinnat."</p> <p>"Vaikeavammaiset tarvitsevat vielä enemmän henkilökohtaisia ratkaisuja välineisiin."</p> <p>"Välineistä luistelutuet ovat liian massiiviset pienille päiväkotij- ja koululapsille."</p>	6
Yhteistyö	<p>"Laajentukaa ruohonjuuritasolle tai seminaareja esim. yhteistyössä lastenklinikan tai leijonaemojen välityksellä."</p> <p>"Käyttäkää opiskelijoita kehittämisen apuna, tekisivät jalkatyötä ja kiertäisivät esim. leijonaemojen vertaistukiryhmissä kyselemässä tarpeita ja miten asiakkaan kannalta toteutuisi kaikista parhaiten."</p> <p>"Olisiko mahdollista saada vammaisten asukkaiden toimipisteet myös aktiivisesti auttamaan ja toimimaan vammaisten toiminnan lisäämiseksi. Usein hyvin passiivista, vammaiset jäävät hyvin usein neljän seinän sisään."</p>	3
Välineiden nouto/toimitus	<p>"Välinevuokraus matkahuollon kautta hankalaa."</p>	2
Muuta	<p>"Yksipuolisuus."</p> <p>"Henkilökunnan vaihtuvuus."</p> <p>"Itsenäisyyden vähentyminen viimeisen kymmenen vuoden aikana suhteessa KVTL:oon, se voi kääntynyt heikkoudeksi, jos ette saa ääntänne kuuluville teille tärkeissä asioissa."</p> <p>"Att ni inte har så många som kan svenska."</p>	4

Malike-toiminnan **uhkia** mainitsi 92 vastaajaa. Ryhmittelyn jälkeen uhista nousi kymmenen teemaa (taulukko 3). Tässä avataan kolme uhkaksi tunnistettua osa-aluetta. Talous- ja henkilöstöresurssit (43 mainintaa) nousi mainintojen määrän suhteen selkeästi muista teemoista. Muut nouseet teemat ovat melko lähellä toisiaan.

Talous- ja henkilöstöresurssit (43 mainintaa) tunnistettiin suurimmaksi uhaksi. Suurin osa vastaajista mainitsi toiminnan uhkana resurssipulan viitaten rahaan, henkilöstöön, toiminnan valtakunnallisuuteen ja sitä kautta aikaan. Lähes kaikki vastaajat kokevat RAY:n rahoituksen vähenemisen toiminnan merkittävänä uhkana. Uhkana nähdään myös käytettävissä olevien resurssien kohdentaminen jatkuvaan kehittämiseen ja levittämiseen perustoiminnan kustannuksella. Kuntien taloudellisen tilanteen nähdään heikentävän vaikeavammaisten ihmisten sekä ammattilaisten resursseja hyödyntää Malikeen tarjoamia palveluja (kurseja, tapahtumia, koulutuksia, välinevuokrausta).

Tiedon puute (10 mainintaa) tunnistettiin toimintaa uhkaavaksi tekijäksi. Vastaajat kokevat, että tieto ei kulje riittävästi eri kanavia pitkin, jotta tavoitettaisiin juuri ne jotka toiminnasta eniten hyötyisivä.

Välineiden puute, saavutettavuus (7 mainintaa) tunistettiin uhkana. Suurin osa vastaajista mainitsi rahan/hinnan olevan välineiden saavutettavuuden uhka sekä Malike-toiminnan että asiakkaan näkökulmasta. Malikkeen näkökulmasta, ei ole taloudellisia resursseja hankkia tai ylläpitää välineitä. Asiakkaan näkökulmasta, ei ole taloudellisia resursseja vuokrata välineitä. Osa vastaajista näkee toimintavälineiden työlään saavutettavuuden vievän perheiden voimavaroja siinä määrin, että väline jää vuokraamatta.

Taulukko 3. Malike-toiminnan uhat kyselyyn vastanneiden mukaan (n=92), avoin kysymys.

Malike-toiminnan uhat, teemoitellut vastaukset	Mainninnat
Talous- ja henkilöstöresurssit "Toiminnan hiipuminen taloudellisten syiden takia." "Rahoitus RAY taholta on varmasti ikuinen uhka monelle järjestölle ja hankkeelle." "Voimavarat toiminnan jatkuvaan kehittämiseen ja levittämiseen?" "Resurssit sekä Malikkeen että asiakaskunnan mahdollisuuksissa osallistua ja vaikuttaa." "Kuntien säästöt iskevät myös henkilökunnan mahdollisuuksiin päästä Malikkeen koulutuksiin. Onneksi koulutusten hinnat ovat pysyneet hyvin kohtuullisina."	43
Tiedon puute "Että tieto näistä mahdollisuuksista ei kulje kaikille kaikilla kanavilla, näitä välineitä elämän arkeen tarvitseville." "Tiedon laaja-alaisuuden lisääminen, kaikilla mahdollisilla keinoilla." "Tuntuu, että perheet eivät vielä tiedä toiminnasta." "Ihmisillä ei ole tietoa Malikkeesta juuri niillä jotka siitä eniten hyötyisivät." "Malike tarvitsisi lisää näkyvyyttä ja tiedon levittämistä ilman sosiaalista mediaa hyväksi käyttäen."	10
Välineiden puute, saavutettavuus "Jos välineiden saatavuus hankalaa. Vaikeimmin vammaisten lasten arki vie vanhempien voimat ja jos välineen lainaaminen liian vaikeaa, jää se lainaamatta. Saatavuuden kehittäminen ja tiedon jakaminen ympäri maata." "Jos hintoja joudutaan nostamaan tai välineitä ei voida hankkia tarpeeksi tai niitä ei kunnosteta." "Hinta, sillä raha ratkaisee monesti mitä apuvälineitä voi hankkia."	7
Yhteistyön puute "Kela ei ymmärrä Malike-toiminnan merkitystä ja tärkeyttä osana sopparikursseja." "Yhteistyökumppanin jostain/mistä, kun satsaus tuntuu olevaan oikeaan kilpailuhenkiseen liikuntaan pääosin." "Toiminnan urautuminen/heikentyminen tai emotalon sisäisten paineiden vuoksi? Onko kaikki yhteistyömahdollisuudet ja eri ryhmien tarpeet & mahdollisuudet selvitetty?"	5
Osallistujien puute "Perinteinen järjestötyö ei enää kiinnosta nuoria perheitä, joten hakeutuminen Malike-toiminnan piiriinkin voi olla uhattuna." "Onko asiakasvirtaa, uusia asiakkaita riittävästi?"	5
Kohderyhmä unohtuu "Itse toiminta menee vaikeavammaisten ihmisten edelle, pitää muistaa mikä on tärkein asia." "Kytkeytyminen liian kapea-alisesti järjestökenttään."	4
Palvelujen hintojen nousu "Välinevuokrien suuret hinnankorotukset." "Välineiden hinta, palvelujen hintatason nosto-saatavuus."	4
Kilpailu "Solian samanlainen palvelu" "Yksityinen taho valtaa toimintakentän ja alkaa rahastaa sillä." "Vastaavanlaisten toimintojen esiintyvyys."	3
Avustajien puute "Vaikeavammaisten ihmisten avustajien kouluttamattomuus tai huono palkkaus eikä motivoi avustajia tarpeeksi, jotta nämä näkisivät vähän ylimääräistä vaivaa mahdollisuuksien tarjoamiseen asukkaille."	2
Muuta "Malike ei toimi valtakunnallisesti tasapuolisesti." "Ollaan liian itsevarmoja omasta osaamisesta." "Paikoilleen pysähtyminen" "Att svenska delen av Finland glöms bort när ni orgnar kurser och evenemang."	5

Malike-toiminnan **mahdollisuuksia** mainitsi 94 vastaajaa. Ryhmittelyn jälkeen mahdollisuuksista nousi yhdeksän teemaa (taulukko 4). Tässä avataan kolme mahdollisuudeksi tunnistettua osa-aluetta. Näiden osa-aluiden mainintojen määrät ovat melko lähellä toisiaan.

Tiedottaminen, vaikuttaminen, näkyvyys (29 mainintaa) tunnistettiin myös Malike-toiminnan mahdollisuudeksi. Useimmat vastaajista näkevät laajan ja monialaisen tiedottamisen lisäävän yhteiskunnallista vaikuttavuutta vaikeavammaisten osallisuuden parantamiseksi. Oppilaitosyhteistyö ja näkyminen erilaisilla messuilla lisää tietoisuutta toiminnasta.

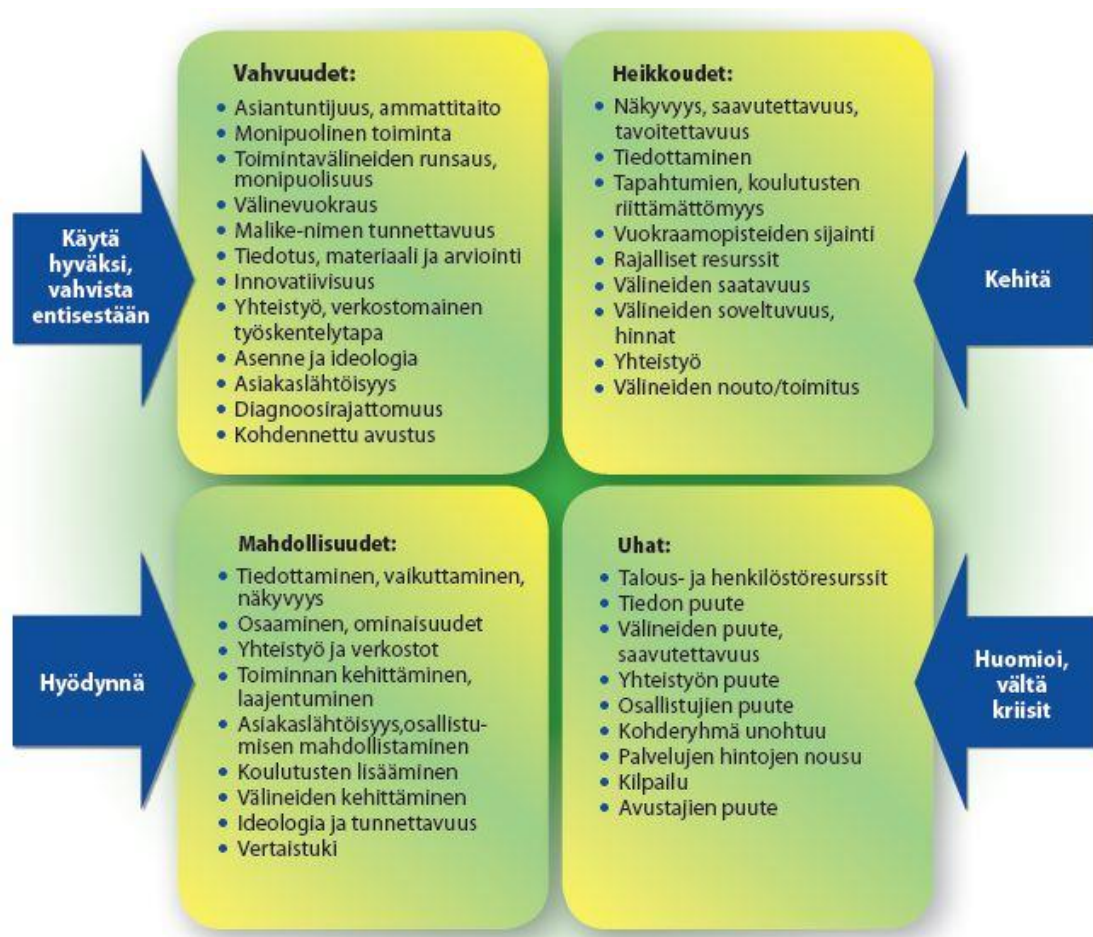
Ominaisuudet (23 mainintaa) tunnistettiin Malike-toiminnan mahdollisuudeksi. Erilaisiin Malikkeen toiminnan sekä henkilökunnan ominaisuuksiin viitattiin lähes kaikissa vastauksissa. Toiminnan ominaisuuksissa mainittiin muun muassa hyvä, innokas ja uudistava ilmapiiri, edelläkävijä monessa tilanteessa sekä erityisoaaminen. Henkilökunnan ominaisuuksina mainittiin muun muassa hyvä asenne, osaava, innostunut ja sitoutunut henkilökunta.

Yhteistyö ja verkostot (22 mainintaa) tunnistettiin Malike-toiminnan mahdollisuudeksi. Laaja yhteistyöverkosto yli kunta-, organisaatio- ja sektorirajojen nousi vastauksissa esiin erilaisin esimerkein. Vastauksissa nousi selkeimmin esiin yhteistyö erityiskoulujen kanssa.

Taulukko 4. Malike-toiminnan mahdollisuudet kyselyyn vastanneiden mukaan (n=94), avoin kysymys.

Malike-toiminnan mahdollisuudet, teemoitellut vastaukset		Maininnat
Tiedottaminen, vaikuttaminen, näkyvyys	<p>"Yhteiskunnallinen vaikuttaminen tiedotuksen kautta."</p> <p>"Tiedottaminen kuntien ja kaupunkien vammaispalveluista vastaaville ihmisille."</p> <p>"Vammaisten henkilöiden, omaisten ja ammattilaisten lisääntynyt tietous ja sitä myötä asioiden vaatiminen (apuvälineet, toimintavälineet)."</p> <p>"Toiminnan saaminen yhä isomman joukon tietoisuuteen."</p> <p>"Oikeus liikuntaan mielletään enenevässä määrin oikeudeksi."</p> <p>"Näkyvyys ja vaikuttavuus vaikea- ja monivammaisten ihmisten osallisuuden parantamiseksi".</p> <p>"Aktiivinen esillä oleminen ja esim. opiskelijoille suunnatut esittelyt ja koulutukset jäävät kyllä mieleen itämään ja kasvamaan."</p> <p>"Messuilla onnistuminen ja suurten ryhmien tapaaminen."</p>	29
Osaaminen, ominaisuudet	<p>"Osaava henkilökunta, asenne kohdallaan ainakin niiden Malike työntekijöiden kohdalla joiden kanssa olen ollut tekemisissä."</p> <p>"Innostuneet ja sitoutuneet työntekijät, vapaaehtoiset ja hyvä meininki."</p> <p>"Asiantuntevuus, koko kentän hyvä hallinta, vuosien tuoma kokemus."</p> <p>"Innokkaan ja uudistavan ilmapiirin."</p> <p>"Erityisosaaminen asioista joita apuvälineyksiköt eivät pysty hoitamaan."</p> <p>"Edelläkävijänä monessa tilanteessa."</p> <p>"Monipuolinen osaaminen, joista olisi vaikka vientituotteeksi."</p>	23
Yhteistyö ja verkostot	<p>"Laaja yhteistyöverkosto."</p> <p>"Yhteistyö erityislasten koulujen kanssa lisää varmasti perheiden heräämistä asialle".</p> <p>"Tukiorganisaatio laajemmassa määrin erityisopetuksessa."</p> <p>"Yhteistyö isoissa palvelukeskuksissa."</p> <p>"Verkostoituminen lähialueen toimijoiden kanssa."</p>	22
Toiminnan kehittäminen, laajentuminen	<p>"Laajentuminen, kehittyminen."</p> <p>"Vuokrattavien välineiden määrän lisääminen."</p> <p>"Monipuolinen välineistö, luodaan koko ajan uutta ja tapahtumia, joissa ihmiset huomaavat mitkä apuvälineet kullekin sopivat."</p>	15
Asiakaslähtöisyys, osallistumisen mahdollistaminen	<p>"Malike mahdollistaa vaikeavammaisten osallistumisen moniin tapahtumiin."</p> <p>"Malike tulee lähelle vammaista, jos vain hyvät tukiverkot."</p> <p>"Paljon erilaisia välineitä... kokeilupäiviä eri paikkakunnille, lähelle asiakkaita."</p>	11
Koulutusten lisääminen	<p>"Lisää moniammatillista koulutusta."</p> <p>"Opiskelijoiden koulutus, tieto leviää kentälle."</p> <p>"Koulutuksia jos pystyttäisiin markkinoimaan enemmän hoitoalan ammattilaisille. Työkalut ja tekijät kohtaisivat."</p>	6
Välineiden kehittäminen	<p>"Kun käyttäjiä tulee lisää, syntyy myös uusia idean alkuja, joista Malike asiantuntijavoimin pystyy kehittämään välineitä, joista on monille hyötyä."</p> <p>"Satsaus edelleen liikkumisen apuvälineiden kehittämiseen tai hankkimiseen."</p>	5
Ideologia ja tunnettavuus	<p>"Ideologia. Toiminnan pohjana on osallisuus, saavutettavuus ja tasa-arvo."</p>	2
Vertaistuki	<p>"Vertaistuki on tärkeää."</p>	2

Malike-toiminnan SWOT-analyysistä on koottu tiivistelmä kuvioon 9. Tunnistettuja vahvuuksia tulee edelleen vahvistaa, pitää jatkuvasti mielessä sekä hyödyntää niitä. Toiminnan nykyisiä heikkouksia tulee parantaa ja kehittää. Tulevaisuuden mahdollisuudet tulee hyödyntää toiminnan kehittämisessä ja etsiä aktiivisesti keinoja niiden toteuttamiseksi. Tulevaisuuden uhat tulee huomioida ja pyrkiä tietoisesti välttämään niiden toteutumista.



KUVIO 9. Malike-toiminnan vahvuudet, heikkoudet, mahdollisuudet ja uhat (SWOT). Tiivistelmä kyselyn vastauksista.

6.6 Kehittäminen

Vastaajilta kysyttiin heidän tai heidän organisaationsa odotuksia yhteistyölle avoimella kysymyksellä. Seuraavaan taulukkoon on koottu ryhmitellyt vastukset. Monet vastaajista olivat sisällyttäneet yhteen vastauskohtaan useampia asioita, joten nämä jaettiin analyysivaiheessa useammaksi eri ajatuskokonaisuudeksi. Ryhmittelyn jälkeen odotuksista yhteistyölle nousi seitsemän teemaa (taulukko 5). Tässä kysymyksessä nousseista vastauksista oli osin vaikea löytää odotuksia yhteistyölle. Osa vastuksista oli kohdennettu yhteistyölle, mutta osa oli enemmänkin odotuksia Malike-toimintaa kohtaan. Tässä raportissa avataan kaksi eniten mainintaa saanutta teemaa. Aineistossa alkaa näkyä selkeää kylläntyminen eli aineisto alkaa toistaa itseään.

Toiveita yhteistyölle (n=35) teema sisälsi runsaasti hajontaa. Yhtenevinä asioina nousi yhteistyön jatkuminen edelleen ja sen kehittyminen, koulutus- ja kehittämistyötä yhdessä, yhteistyön kehittämien erityiskoulujen kanssa, vertais- ja vapaaehtoisvoimavarojen hyödyntäminen yhteistyössä.

Kokeilutapahtumia, kursseja, koulutusta (n=29) teemasta nousi selkeästi esiin perheiden odotukset yhteistyölle. Lapsiperheet odottavat ensisijaisesti vertaistuellisia viikonlopputapahtumia sekä koulutuksia ammattilaisille, jotta lapsilla on mahdollisuus osallistua ikätovereidensa kanssa samoihin retkiin ja tapahtumiin. Lisäksi yhteistyön odotetaan synnyttävän toimintavälineiden kokeilutapahtumia.

Taulukko 5. Kyselyyn vastanneiden odotukset yhteistyölle Malike-toimintaa kohtaan (n=106), avoin kysymys.

Odotuksia yhteistyölle, teemoitellut vastaukset		Maininnat
Toiveita yhteistyölle	<p>"Toivon, että vammaisten asuntoloihin ja toimipisteisiin oltaisiin aktiivisesti yhteydessä ja tuettaisiin vammaisten henkilöiden liikkumista kodin ulkopuolella. Toisilla varmaan paljon toimintaa, toiset jäävät kotiin sisälle. Varsinkin vaikeavammaiset, jotka eivät itse pysty toimimaan ja hakemaan aktiviteetteja".</p> <p>"Toivomme erittäin hyvän yhteistyön jatkumista. Me olemme saaneet valtavasti ideoita ja iloa Malikkeen kautta jakoon niin asiakkaille kuin henkilökunnalle ja meidän opiskelijoille".</p> <p>"Kehitysvammaisten tai erityislasten koulu – koulun vanhempain illassa voisi olla joku esittämässä Malikkeen toiminnasta".</p> <p>"Rohkeutta, uusia avauksia, yhteistyötä (välineet.fi suuntaan)".</p> <p>"Toivomme hyviä kuvia ja mieluiten valmiita, yhteistyössä ideoituja juttuja, koska avustajabudjettimme on pieni".</p> <p>"Vertais- ja vapaaehtoisvoimavarojen hyödyntäminen ja toiminnan kehittämien entisestään".</p> <p>"Koulutus- ja kehittämistyötä yhdessä. Mahdollisuuksien ja osallistumisen kokemuksia henkilöille jotka eivät kykene liikkumaan ilman apuvälineitä. Liikunnan riemu ja perheiliikunnan tukeminen on sydämen asiaani".</p>	35
Kokeilutapahtumia, kursseja, koulutusta	<p>"Odotan, että mahdollisimman monella on pääsy teidän koulutuksiin, jotta alueen työntekijöillä omissa yksiköissään on mahdollisuus lisätä lasten mahdollisuuksia osallistua ikäistensä kanssa samoihin toimiin ja retkiin".</p> <p>"Lisää viikonlopputapahtumia lapsiperheille, ne virkistävät ja niissä saa hyvää vertaistukea".</p> <p>"Monipuolista sekä koulutuksellista tarjontaa ammattilaisille että käytännön läheistä toimintaa asiakkaille ja heidän omaisilleen ja yhdistyksille".</p> <p>"Kokeilumahdollisuutta erityiskoulun oppilaille".</p> <p>"Toivoisin enemmän koulutusta ja mahdollisuutta tutustua välineisiin täällä Kainuussa, varsinkin tällä hetkellä kiinnostaisi sisäpelit".</p> <p>Perheiden toiveet korostui tässä kysymyksessä aiempaa selkeämmin.</p> <p>Alueellisia toiveina nousi Lapin alue: Kemi, Itä-Suomi: Kainuu, Etelä-Pohjanmaa, Varsinais-Suomi: Turku.</p>	29
Odotuksia tiedottamiselle	<p>"Saada tietoa toimintavälinealan kehittämisestä ja yleensä vaikeavammaisten ihmisten asemasta ja tilanteesta, miten sitä voisi parantaa yhteiskunnassa".</p> <p>"Avoimuutta ja tiedonkulkua laajalle yleisölle".</p> <p>"Tiedottamista ja esitteitä".</p> <p>"Nettisivujen hyvä toimivuus ja tiedon löytyvyys kattavasti sieltä".</p>	18
Toimintavälineiden vuokraus-toiminta, kehittäminen	<p>"Välinekokeilumahdollisuuksia ja vuokrausmahdollisuuden laajentamista".</p> <p>"Vuokravälineet pidetään kunnossa ja huolletaan, jotta ne ovat turvallista käyttää".</p> <p>"Toiminnan jatkuminen ja kehittäminen tärkeää".</p>	13
Ohjausta, neuvontaa, tukea	<p>"Malike mahdollistaa vaikeavammaisten osallistumisen moniin tapahtumiin".</p> <p>"Odotan jatkuvaa uusien tuulien lukua, jotta tärkeät toimintavälineet jossakin vaiheessa saavuttavat perheet. Toivon, että olette niiden henkilöiden rohkaisijana, tukena, joilla on kaikkein heikoimmat toimintamahdollisuudet osallistumiseen".</p> <p>"Odotan saavani tukea ja opastusta erilaisiin tilanteisiin".</p>	7
Toiminnan laajentuminen, kehittäminen	<p>"Lisää moniammatillista koulutusta".</p> <p>"Malike-toiminnan laajentuminen myös muille, kuin vaikeavammaisille. Toivon erityisesti lapsille suunnattuja yhteistyöasioita".</p> <p>"Jollakin otannalla paikallisiin toimintoihin voisi tehdä kyselyn siitä, mitä kentällä toivotaan".</p>	4
Muuta	<p>"Jatkuvuutta ja monipuolisuutta".</p> <p>"Enemmän yksilön tarpeiden huomioimista".</p>	2

Vastaajilta kysyttiin mitkä asiat heidän mielestään tekevät Malike-toiminnasta laadukkaan. Monet vastaajista olivat sisällyttäneet yhteen vastauskohtaan useampia asioita, joten nämä jaettiin analyysivaiheessa useammaksi eri ajatuskokonaisuudeksi. Teemoittelun jälkeen laadukkaalle Malike-toiminnalle nousi yksitoista teemaa (kuvio 10). Vastausten perusteella laadukas Malike-toiminta syntyy asiantuntevasta ja ammattitaitoisesta henkilökunnasta (n=71), monipuolisista ja laadukkaista toimintavälineistä (n=34) sekä jatkuvasti kehittyvästä toiminnasta (n=21). Laadun teemoissa on selkeä yhtenevyys Malikkeen vahvuuksiksi tunnistettujen teemojen kanssa.



KUVIO 10. Malike-toiminnan tekee laadukkaaksi kyselyyn vastanneiden mukaan (n=121), avoin kysymys.

7 TULOSTEN YHTEENVETO

Tulosten perusteella Malikkeen verkostojen odotukset ja tarpeet toimintaa kohtaan ovat hyvin moninaisia. Odotukset vaihtelevat sen mukaan kenenkä näkökulmasta asiaa tarkastellaan. Tässä tutkimuksessa nousevat ensisijaisesti esiin ammattilaisten odotukset (62%), toisena perheenjäsenten (34%) ja hyvin pienenä osuutena vaikeavammaisten ihmisten itse vastaamat odotukset ja tarpeet (4%).

Yhteenvetona voidaan todeta, että odotukset Malike-toimintaa kohtaan toteutuvat kohtuullisen hyvin. Vaikkakin toiminnan koetaan olevan osin riittämätöntä ja osalle vaikeasti saavutettavissa. Suurin osa vastaajista kokee tuntevansa Malike-toiminnan kohtuullisen hyvin.

Tulevaisuudessa Malikkeelta odotetaan enemmän avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia, erityisesti Varsinais-Suomeen, Pirkanmaalle, Uudellemaalle ja Pohjois-Pohjanmaalle. Toiminnalta odotetaan myös vertaistuen mahdollistavia retkiä luontoon eri vuodenaikoina. Koulutuksen osalta tarpeet kohdistuvat erityisesti opetustoimen henkilökunnalle ja sitä kautta oppilaitosyhteistyöhön erityiskoulujen kanssa. Tarve erityiskoulujen kanssa tehtävään yhteistyöhön nousi esiin myös useissa avoimissa vastauksissa. Monipuolista toimintaa pidetään Malikkeen vahvuutena, mutta toiminnan riittämättömyyttä pidetään toiminnan heikkoutena.

Toimintavälineiden saavutettavuuden parantamiseksi vuokrauspisteiden tarve on nykyistä suurempi ja niitä toivotaan lähemmäksi käyttäjiä. Vuokrauspisteitä koetaan olevan liian vähän ja siten monille saavuttamattomissa.

Vuokraamopisteiden tarve vastausten mukaan on erityisesti Turkuun, Vaasaan ja Ouluun. Toimintavälineiden runsaus ja monipuolisuus koetaan yhdeksi toiminnan vahvuudeksi. Lisäksi toimintavälineiden vuokrausta pidetään toiminnan vahvuutena, mutta vuokraamopisteiden sijaintia ja niiden riittämättömyyttä pidetään toiminnan heikkoutena.

Malikkeen tiedotusta odotetaan ensisijaisesti sähköisen verkstopostin ja kotisivujen kautta. Sähköisen tiedottamisen osuus nousee tuloksissa

sosiaalinen media mukaan lukien 77%:iin asti. Odotukset tiedottamiselle painettujen julkaisujen kautta jää melko vähäiseksi. Tiedottaminen nähdään Malikkeen heikkoutena lähinnä toiminnan tuntemattomuuden näkökulmasta (17 mainintaa), mutta vastaavasti toiminnan tunnettavuus on nostettu esiin myös vahvuuksissa (11 mainintaa). Tämä kuvastaa vastaajajoukon erilaisia kokemuksia toiminnasta. Tiedottaminen nähdään vahvuutena myös laadukkaan painetun tiedotusmateriaalin näkökulmasta (9 mainintaa).

Vahvuuksien näkökulmasta Malikkeella on asiantunteva ja ammattitaitoinen henkilökunta. Toiminta on monipuolista, toimintavälineitä on runsaasti ja niiden vuokraaminen on mahdollista.

Heikkouksien näkökulmasta näkyvyys ja saavutettavuus on puutteellisella tasolla ja tiedottaminen riittämätöntä. Tapahtumien ja koulutusten määrä on riittämätön tarpeisiin nähden ja vuokraamotoiminta on osin tarvitsijoiden saavuttamattomissa.

Malikkeen mahdollisuudet nähdään tiedottamisen, vaikuttamisen ja näkyvyyden edistämisessä. Mahdollisuudet nähdään myös osaamisen ylläpitämisessä ja kehittämisessä sekä toiminnan innokkaassa ja uudistuvassa ilmapiirissä.

Uhat piilevät ensisijaisesti talous- ja henkilöstöresurssien vähenemisessä. Lisäksi uhkana koetaan kentällä vallitseva tiedon puuttee sekä toimintavälineiden vähäisyys ja heikko saavutettavuus.

Vastaajien näkemyksen mukaan laadukkaan Malike-toiminnan kriteeri ovat; asiantunteva ja ammattitaitoinen henkilökunta, laadukkaat ja monipuoliset toimintavälineet sekä jatkuvasti kehittyvä toiminta.

8 EETTISYYS JA LUOTETTAVUUS

Opinnäytetyön tekemiseen pyydettiin lupa Kehitysvammaisten Tukiliitto ry:ltä. Kyselylomakkeen luomiseen hyödynnettiin teoriapohjaa ja kyselylomake esiteltiin ennen sen lähettämistä kyselyn kohdejoukolle. Vastaajien osallistuminen kyselyyn vastaamiseen oli täysin vapaaehtoista ja anonyymia. Kysely kohdennettiin tasapuolisesti kaikille Malikkeen verkotopostin tilaajille. Verkotopostin tilaajat saivat kyselyyn henkilökohtaisen linkin. Kyselyn saatekirjeessä pyrittiin antamaan riittävä informaatio kyselyn tavoitteesta sekä aineiston käyttämisestä opinnäytetyössä. Vastaajille ei aiheutunut vastaamisesta taloudellisia kuluja.

Saaduista vastauksista tehtiin yhteenveto Webropol-ohjelman avulla, joka pienentää vastausten yhteenvedossa tapahtuvaa virhemahdollisuutta. Vastaukset on pyritty käsittelemään huolellisesti ja puolueettomasti ja siten, ettei yksittäisiä vastaajia voida tunnistaa.

Vastauksia saatiin 185 ja vastusprosentiksi muodostui 30. Kysely oli avattu 97 kertaa, vastusta lähettämättä. Vastausprosentin alhaisuutta voi selittää kyselylomakkeessa olleet avoimet kysymykset, jotka saattavat vaikuttaa vastaamatta jättämiseen. Avoimien vastausten kautta tutkimukseen saatiin kuitenkin erittäin arvokasta tietoa.

9 POHDINTA

Tutkimuksen tulokset antavat tärkeitä suuntaviivoja Malikkeen tulevaisuuteen sekä nostavat esiin kehittämisen painopisteitä.

Laajan kohderyhmän odotukset ja tarpeet eivät täysin kohtaa käytettävissä olevien resurssien kanssa. Nykyinen Malike-toiminnan volyymi ei riitä kattamaan toimintaan kohdistuvia odotuksia, niin rahoituksen, henkilöstön kuin ajan suhteen. Resursseihin nähden toiminta on tuloksellista ja verkostojen odotukset täyttyvät kohtuullisen hyvin.

Malikkeen verkostot ovat kehittyneet vahvasti asiakkaiden aktiivisuudesta, joka on johtanut melko pirstaleiseen yhteistyöverkostoon. Tulosten perusteella Malikkeen tulee aloittaa tavoitteellinen toiminta uusien verkostojen ja yhteistyökumppaneiden saavuttamiseksi erityisesti apuvälineyksiköiden, sairaanhoidon ja terveydenhuollon ammattilaisten tavoittamiseksi. Uusia verkostoja luomalla ja aktiivisella tiedottamisella on mahdollisuus tavoittaa entistä laajemmin kohderyhmää ja lisätä tietoisuutta. Uusien asiakkaiden tavoittaminen mahdollistuu niiden ammattilaisten verkostojen kautta, jotka ovat lähellä perheen arkea. Esimerkiksi yhteistyö erityiskoulujen kanssa lisää vaikeavammaisten lasten perheiden tavoittamista. Alueellisten ja paikallisten verkostojen syntyminen luo mahdollisuuksia toteuttaa toimintaa myös pienillä paikkakunnilla.

Verkostomainen työskentely ja kumppanuuteen perustuva yhteistyö on parhaimmillaan tehokasta ja näin laajankin kohderyhmän saavuttaminen toimivien verkostojen avulla voi mahdollistua. Toisaalta verkostomaisen työskentelytavan prosessit ovat aikaa vieviä ja vaativat jatkuvaa ylläpitoa sekä uusintamista.

Toimintavälineiden saavutettavuuden parantamiseen liittyy tutkimuksen mukaan runsaasti tarpeita. Tässä kohtaa onkin tärkeä pohtia, onko toimintavälineiden saatavuuden kehittäminen ja toiminnan laajentaminen kolmannen sektorin toimijoiden tehtävä. Vai tuleeko löytää ratkaisuja joissa vastuu siirtyy enemmän yhteiskunnalle, jotta toimintavälineet olisi käyttäjien saatavissa paikallisemmin. Saavutettavuus puolestaan lisää tasa-arvoa ja

ihmisoikeuksien toteutumista. Tämä opinnäytetyö nostaa selkeästi esiin toimintavälineiden saavutettavuuden epäkohdan, joka mahdollistaisi esimerkiksi vaikeavammaisten lasten osallistumisen koulun liikuntatunneille.

Malikkeen tulee tuoda tämä epäkohta esiin ja toimia entistä aktiivisemmin eri sektoreiden toimijoiden kanssa sekä etsiä yhteistyössä toimintamalleja, joilla voidaan edistää uudenlaisen lainaustoiminnan syntymistä. Luontevina lainauspisteinä voisi toimia esimerkiksi kuntien liikuntatoimet. Yhteistyöverkostoja ohjaamalla ja yli sektorirajoja ylittävällä yhteistyöllä voidaan pitkällä aikavälillä saada syntymään uusia lainauspisteitä. Malikkeen omien lainauspisteiden lisääminen olemassa olevilla resursseilla ei ole realistista.

Tiedottamiseen ja toiminnan näkyvyyteen liittyvät asiat nousivat esiin tutkimuksen eri osissa. Toiminnan tiedottamista ei varmasti voida koskaan korostaa riittävästi, mutta vastuuta tulee jättää myös toimijalle. Tulosten perusteella Malikkeen tulee varmistaa informatiiviset verkostopostit ja laadukkaat sekä ajan tasalla olevat kotisivut, koska 77 % vastaajista odottaa tietoa ensisijaisesti sähköisten tiedotuskanavien kautta. Toimijoiden on tärkeä tietää mistä tietoa saa ja mihin tarvittaessa voi ottaa yhteyttä.

Tiedon lisääntyminen ja koetut kokemukset luovat uusia tarpeita ja siten synnyttävät painetta myös koko yhteiskuntaa kohtaan. Mitä enemmän Malike tiedottaa ja tarjoaa toimintavälineiden kokeilumahdollisuuksia sitä enemmän Malikkeelta myös odotetaan. On muistettava, että kaikkia tarvitsijoita ei pystytäkään palvelemaan yhtä aikaa. On hyvä edetä suunnitelmallisesti askel kerrallaan. Oleellista vaikeavammaisten osallistumista edistävissä asioissa on, että asian tulee olla näkyvillä, mutta ei välttämättä Malikkeen toteuttamana. Luomalla verkostoja ja aktivoimalla niitä verkostoitumaan edelleen voidaan saada lisää resursseja asioiden edistämiseksi. Esimerkiksi oppilaitosyhteistyöllä voidaan saada kentälle entistä tietoisempia, uusia ammattilaisia edistämään vaikeavammaisten ihmisten osallistumisen mahdollisuuksia.

Tulosten mukaan toiminta koetaan asiantuntevana, asiakaslähtöisenä, moniammatillisena ja innovatiivisena. Malikkeen tulee varmistaa, että työntekijöiden ammattitaitoa ylläpidetään ja kehitetään jatkuvasti, jotta edellä mainitut

ominaisuudet pystytään ylläpitämään. Malikkeen tulee resursoida aikaa ja rahaa koulutukseen, työyhteisön hyvinvointiin sekä riittäviin työvälineisiin. Toiminnan riittävästä rajaamisesta on myös huolehdittava, koska paineet ovat laajasta kohderyhmästä ja valtakunnallisesta työstä johtuen resursseja suuremmat.

Tutkimuksen tekeminen on ollut mielenkiintoista ja opettavaista. Kyselylomakkeen laadinnassa oli haasteellista luoda kysymykset, joilla verkostoilta saadaan monipuolisia ja sisällöltään merkityksellisiä vastauksia. Kahden monivalintakysymyksen osalta vastausvaihtoehtoja olisi pitänyt laajentaa ja konkretisoida, jotta vastukset olisivat tarjonneet tarkempaa tietoa vastaajien odotuksista. Avointen kysymysten vastausten laajuus yllätti odotukset ja kysymykset toivatkin tutkimukselle arvokasta tietoa.

Tavoitteenani on jatkaa opintoja ylempään ammattikorkeakoulututkintoon johtavassa koulutuksessa ja olen kiinnostunut tekemään jatkotutkimuksen samasta aiheesta. Uskon, että kyselylomaketta kehittämällä verkostojen ääni on mahdollista saada kuuluviin vielä syvällisemmin.

Tämän tutkimuksen tuloksia on jo hyödynnetty Raha-automaattiyhdistyksen tuloksellisuus- ja vaikuttavuus selvityksessä keväällä 2013.

LÄHTEET

Harvio, S. 2009. Sidosryhmäyhteistyö ja -johtaminen osana strategista laatujohtamista. Kyselytutkimus Oulun yliopiston yksikköjen sidosryhmäyhteistyötä. Oulun yliopisto.

Heikkala, J. 2009. Kehitys kumppanuusverkostomaiseen toimintaan. Teoksessa Yhteistyötä yli rajojen. Järjestöjen toiminnan ja verkostotyön kehittäminen. Kehittämishanke ja toimintamalli.

Huovinen, T. 2003. palvelun laatuun ja sen johtamiseen liittyvät ongelma: Esimerkkinä kylpylät. Pro gradu-tutkielma. Jyväskylän yliopisto. Taloustieteiden tiedekunta.

Isoherranen, K. 2005. Moniammatillinen yhteistyö. Vantaa: Dark Oy.

Jokinen, S., Sivu, E. & Koljonen, M. 2010. Pirkanmaan sairaanhoitopiirin maine ja maineen johtaminen. Maineprojektin loppuraportti.

Järvinen, R., Lankinen, A., Taajamo, T., Veistilä, M. & Virolainen, A. 2012. Perheen parhaaksi. Perhetyön arkea. 2., uudistettu painos. Porvoo: Bookwell Oy.

Järvinen, R. & Taajamo, T. 2008. Moniammatillisuuden haasteet ja mahdollisuudet perhetyössä. Teoksessa Noppari, E. (toim.) 2008. Monialaiset verkostot perheitä tukemassa. Diakonia –ammattikorkeakoulu.

Kihlman, E. 2005. Sirpaleista kokonaisuudeksi moniasiantuntijuuden avulla. s.93-117. Teoksessa Reijonen, M. 2005 (toim). Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu: Otavan kirjapaino Oy.

Koivunen-Kutilla, T. & Tauria, T. 2012. Malike, Sosiaalinen tilinpäätös 2012. Kehitysvammaisten Tukiliitto ry.

Kontio, M. 2010. Moniammatillinen yhteistyö. TUKEVA-hanke Oulu.

Malike www-sivut. Viitattu 5.10.2012. <http://www.malike.fi/fi/malike/>

Pyhäjoki, J. 2005. Dialogisuus auttamistyön verkostoissa s. 71-91. Teoksessa Reijonen, M. 2005. Voimaa perhetyöhön. Arjen tuki ja ammatilliset verkostot. Keuruu : Otavan kirjapaino Oy.

RAY. Avustusosasto, Vaikuttavaa! -kiertue 2012. PowerPoint-esitelmä. Viitattu 23.10.2012.

https://www.ray.fi/sites/default/files/emmi_mediabank/Vaikuttavaa-kiertueen%20esitysmateriaali_kokonaisuus%20Kuopio%2010.10.2012.pdf

Stenvall, J. & Virtanen, P. 2012. Sosiaali- ja terveyspalvelujen uudistaminen. Kehittämisen mallit, toimintatavat ja periaatteet. Tallinna: AS Pakett.

Tuomi, J. & Sarajärvi, A. 2009. Laadullinen tutkimus ja sisällönanalyysi: Helsinki. Tammi.

Verkostojohtamisen opas: Verkostotyöskentely sosiaali- ja terveysalalla. Versio 1.0 (30.12.2010). Muutosvoimaa vanhustyön osamiseen – hankkeen julkaisu.

Virtanen, A-L. 2011. Hyväntekeväisyyttä vai strategista kumppanuutta? Suomalaisen suuryritysten ja kansalaisjärjestöjen yhteistyösuhteet. Pro gradu – tutkielma. Tampereen Yliopisto. Johtamistieteiden laitos.

Virtanen, P., Suoheimo, M. Lamminmäki, S. Ahonen, P. & Suokas, M. 2011. Matkaopas asiakaslähtöisten sosiaali- ja terveyspalvelujen kehittämiseen. Tekesin katsaus 281/2011. Helsinki.

LIITTEET

Liite 1. Opinnäytetyön saatekirje

Hei!

Verkostojen ääni kuuluviin –kyselyn tarkoituksena on saada tietoa verkostojen ja asiakkaiden odotuksista Malike-toimintaa kohtaan. Pyydän teitä ystävällisesti vastaamaan kyselyyn viestin alaosasta löytyvän linkin kautta. Kyselyyn vastaaminen vie noin 5-10 minuuttia. Kyselyyn voi vastata 30.11.2012 asti, teille sopivana ajankohtana.

Vastaukset käsitellään luottamuksellisesti eikä yksittäisiä vastauksia voida tunnistaa. Saatuja vastauksia käytetään opinnäytetyössäni, jonka teen Jyväskylän ammattikorkeakouluun.

Ystävällisin terveisin,

Susanna Tero

Malike-toiminnan esimies

Liite 2. Opinnäytetyön kyselylomake

VERKOSTOJEN ÄÄNI KUULUVIIN – kysely

TAUSTATIEDOT

1. Kyselyyn vastaaja

- a) Vaikeavammainen henkilö itse
- b) Vanhempi / perheenjäsen
- c) Ammatilainen -> Työskentelen
 - Neuvolan tehtävissä, tehtävänimike
 - Päivähoidon tehtävissä, tehtävänimike
 - Koulutoimen tehtävissä, tehtävänimike
 - Oppilaitoksen tehtävissä, tehtävänimike
 - Päivä-/työtoiminnan tehtävissä, tehtävänimike
 - Asumispalveluiden tehtävissä, tehtävänimike
 - Liikuntatoimen tehtävissä, tehtävänimike
 - Järjestön tehtävissä, tehtävänimike
 - Yhdistyksen tehtävissä, tehtävänimike
 - Sairaanhoidon tehtävissä, tehtävänimike
 - Sosiaalityön tehtävissä, tehtävänimike
 - Kuntoutusalan tehtävissä, tehtävänimike
 - Apuvälineyksikön tehtävissä, tehtävänimike
 - Yrityksen tehtävissä, tehtävänimike
 - Muu, mikä?

MALIKKEEN TUNNETTAVUUS

2. Kuinka hyvin tunnet Malike-toiminnan?

Hyvin

Kohtuullisen hyvin

Kohtuullisen huonosti

Huonosti

3. Kuinka Malike-toiminta vastaa odotuksiasi?

Hyvin

Kohtuullisen hyvin

Kohtuullisen huonosti

Huonosti

ODOTUKSET MALIKE-TOIMINTAA KOHTAAN

4. Millaista toimintaa ensisijaisesti odotat Malike-toiminnalta, valitse yksi vaihtoehto?

- retkiä, minkälaisia retkiä?
- avoimia toimintavälineiden kokeilutapahtumia, missä?
- koulutuksia, kenelle?
- seminaareja, mistä aiheesta?
- näkyvyyttä messuilla, millä messuilla?
- välinevuokrausta, mistä?
- muuta, mitä?

5. Mitä odotat Malike-toiminnalta toiminnan lisäksi?

- Tiedottamista vaikeavammaisten osallistumista edistävistä asioista
- Materiaalin tuottamista
- Vaikuttamista toimintavälineiden saatavuuteen
- Neuvontaa puhelimitse
- muuta, mitä?

MALIKE-TOIMINNASTA TIEDOTTAMINEN

6. Mistä odotat saavasi ensisijaisesti tietoa Malike-toiminnasta?

- Malikkeen kotisivuilta
- Malikkeen Liikkeelle-lehdestä
- Malikkeen sähköisen verkostopistin kautta

- Sosiaalisesta mediasta
 - Tukiviesti lehdestä
 - Tietoa postitse
 - Muualta, mistä?
- 7) Millaista tietoa odotat saavasi Malike-toiminnasta?
- Tietoa tapahtumista ja kursseilta
 - Tietoa koulutuksista
 - Tietoa välineistä ja välinehankinnasta
 - Tietoa vuokraustoiminnasta
 - Tietoa muusta, mistä?

KEHITTÄMINEN

8. Mitkä asiat koet Malike-toiminnan

- a) vahvuuksina?
- b) heikkouksina?
- c) uhkana?
- d) mahdollisuuksina?

9. Millaisia odotuksia sinulla tai organisaatiollasi on Malike-toiminnan yhteistyölle?

10. Mitkä asiat tekee Malikkeen toiminnan mielestäsi laadukkaaksi?